Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

b

Catálogo de servicios

Versión 4.4

22 de julio de 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
<2.2		Versiones de trabajo del programa ITIL		
2.2	10/01/2011	Versión integrada en el SGQ el 25/05/2011	A. Landa	I. Gurpegui
3.0	12/12/2012	Primera versión revisada en el SGQ según los requisitos establecidos en las normas UNE 93200:2008 e ISO 20000-1	A. Ares	I. Gurpegui
3.1	15/04/2013	Actualización de los responsables de servicio Actualización de los ANS según revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad Eliminación de la tipología «bronce departamental» en el servicio de explotación	A. Ares	A. Elizegi
3.2	15/05/2013	Integración del servicio de formación en el servicio de asistencia técnica	A. Ares	A. Elizegi
3.3	25/02/2014	Integración del servicio de implantación como un servicio a medida. Actualización de los ANS	A. Ares	A. Etxeberria
3.4	17/03/2015	Aclaración de condiciones de facturación establecidas por el Consejo de Administración, para el Servicio de Asistencia Técnica.	A. Landa	A. Etxeberria
3.5	07/06/2016	Reasignación de responsable de Servicios, tras cambio de Director de Área de Proyectos y Asistencia Técnica. Cambio del tamaño de buzón en 2016, en el Servicio de "Puesto Usuario". Corrección de error en la descripción de la ficha "Servicios a medida".	A. Landa	A. Etxeberria
3.6	21/02/2017	Reasignación responsable Servicios, del Área de PyAT. Adaptación de ANS a realidad, tras cambio de Sist. Inform.	A. Landa	A. Etxeberria
3.7	27/03/2018	Reasignación responsables de Servicios, de anteriores Áreas de producción, y de Soporte y Telecomunicaciones. Revisión del Catálogo de Servicios con la perspectiva de género.	A. Landa	A. Etxeberria
3.8	19/07/2019	Incorporación de Servicio de Comunicaciones Móviles	E. Iglesias	A. Etxeberria
3.8.1	27/11/2019	Modificación ANS Servicio Puesto Usuario y Versión Euskera.	E. Iglesias	Comité Dirección
3.8.2	01/02/2021	Incorporación de Servicios de IaaS, Hosting, Elkarlan, Telefonía IP	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.3	26/01/2022	Reasignación responsables de Servicios de IaaS, Hosting, Elkarlan, Telefonía IP y comunicaciones móviles	A. Aletxa	A. Etxeberria
3.8.4	26/02/2022	Incorporación de nuevos Servicios: Housing Almacenamiento Infraestructura pasiva WAN SMS gestionado Navegación Servicio de Videoconferencia Gestión de la conectividad LAN y Wifi Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona) Gestión de impresión Centro de Operaciones de Seguridad	A. Aletxa	A. Etxeberria

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
		Servicios de Plataforma Big Data Clasificación de los servicios de Albergues, Explotación y como Servicios en retiro.		
3.8.5	27/12/2022	Actualización de versión en documentos relacionados. Cambio de nombre del servicio de Infraestructura pasiva WAN, por Conectividad WAN. Clasificación de los servicios de Puesto usuario y de Atención a usuarios como Servicios en retiro. Incorporación de nuevos Servicios: Backup Zaintza Conexión segura remota Puesto gestionado	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.6	13/03/2023	Publicación de ANSs para los servicios de: Voz Comunicaciones móviles IaaS Hosting Elkarlan	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.7	27/07/2023	Modificación del servicio de Hosting incluyendo alcance de Plataformas y productos Reasignación responsable de Servicios de comunicaciones móviles. Se incluye en el servicio de Voz la tipología de “Acceso Red Pública Telefonía”	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
3.8.8	01/03/2024	Retirados del catálogo los servicios en retiro: Explotación Albergues Puesto usuario Atención a usuarios Incorporación de la línea de servicio Usuarios Incorporación de nuevos ANSs Incorporación del apartado de seguridad de la información y cumplimiento ENS	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.0	15/01/2025	Actualización de la línea de servicio de Comunicaciones incorporando en el alcance los servicios de seguridad, pasándose a denominar “Comunicaciones y seguridad”. Modificación de la estructura de esta línea de servicio, descripción, características y alcance de estos. Se incorporan los servicios de “Protección de identidades y accesos” “Protección de aplicaciones, infraestructuras y endpoint” Servicios actualizados: “Conectividad sede” “Voz” “Infraestructura LAN y WIFI” Servicios reclasificados: Los servicios de “Navegación” y de “Conexión segura remota (VPN)” se reubican dentro del servicio de Protección de identidades y accesos. El servicio de “Centro de operaciones de seguridad” pasa a la línea de Comunicaciones y seguridad denominándose “Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada”.	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
		Actualización de las líneas de servicio, incluyendo la línea de "Plataformas". Reclasificación del Servicio "Hosting" pasando de la línea de infraestructuras a esta nueva línea. Se incorpora a esta línea, el servicio de "Plataforma analítica de datos BatData" Retirada de la línea de servicio "Servicios corporativos unificados" Los servicios contenidos en esta línea se reclasifican en otras líneas de servicio. Incorporación de nuevos ANSs		
4.0.1	7/03/2025	Actualización de ANSs Actualización de normativa reguladora Inclusión de la oferta de servicio Zoom para el servicio Elkarlan.	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.1	15/05/2025	Actualización de la ficha de servicio IaaS, se incluye la oferta máquina virtual en ubicación Edge.	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.2	10/12/2025	Actualización de la ficha de servicio Atención a personas usuarias. Actualización del catálogo de productos para el servicio de Hosting. Actualización de características del servicio SMS gestionado Se actualizan 27 ANSs y se incluyen 40 nuevos ANSs	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.2	16/03/2026	Actualización de la ficha de servicio Atención a personas usuarias. Actualización del catálogo de productos para el servicio de Hosting. Actualización de características del servicio SMS gestionado Se actualizan 27 ANSs y se incluyen 40 nuevos ANSs	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.3	07/05/2026	Actualización de la ficha de los servicios de: Almacenamiento (StaaS), BatData, Hosting, Protección de identidades y accesos Se actualizan ANSs de puesto gestionado Se actualizan nombre de servicios en apartado ENS	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña
4.4	22/07/2026	En el apartado 5 Fichas de servicio, actualización de los responsables del servicio. Añadido ANS para el servicio SMS gestionado	A. Aletxa	A. Saez de Vicuña

Índice

1 Introducción 7
1.1 Propósito 7
1.2 Contenido del documento 7
1.3 Documentos relacionados 7
1.4 Glosario 8
2 El catálogo de servicios 9
2.1 Objetivos del catálogo 9
2.2 Los servicios del catálogo 9
2.3 Mantenimiento del catálogo 10
3 Derechos y obligaciones de las entidades cliente 11
3.1 Derechos de clientes 11
3.2 Obligaciones de los clientes 11
3.3 Normativa reguladora 11
3.4 Tratamiento de reclamaciones de servicio 12
3.5 Formas de participación 12
3.6 Compromisos y calidad de servicio 12
4 Líneas de servicio 14
4.1 Asistencia técnica y consultoría 14
4.2 Comunicaciones y seguridad 14
4.3 Infraestructuras 15
4.4 Personas usuarias 16
4.5 Plataformas 17
4.6 Proyectos 17
4.7 Puesto de trabajo 18
4.8 Otros servicios 18
5 Fichas de servicio 20
5.1 Asistencia técnica y consultoría 21
Asistencia técnica 21
Consultoría 22
5.2 Comunicaciones y seguridad 23
Conectividad sede 23
SMS gestionado 25
Voz 26
Comunicaciones móviles 28
Video 29
Infraestructura LAN y Wifi 31
Protección Identidades y Accesos 32
Protección de Aplicaciones, Infraestructuras y EndPoint 34
Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada 37
5.3 Infraestructuras 40
Housing 40
IaaS 41

Backup Zaintza 44
Almacenamiento (STaaS) 46
5.4 Personas usuarias 48
Gestión de identidades y accesos (IAM) 48
Atención a personas usuarias 50
5.5 Plataformas 52
Hosting 52
Plataforma analítica de datos - BatData 58
5.6 Proyectos 62
Desarrollo de aplicaciones 62
Mantenimiento de aplicaciones 63
Proyectos tecnológicos 64
5.7 Puesto de trabajo 65
Elkarlan 65
Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona) 68
Gestión de impresión 69
Puesto gestionado 71
5.8 Otros servicios 73
Servicios a medida 73
6 Acuerdos de nivel de servicio 74
6.1 Asistencia técnica y consultoría 74
6.2 Comunicaciones y seguridad 74
6.3 Infraestructuras 75
6.4 Personas usuarias 76
6.5 Plataformas 77
6.6 Proyectos 77
6.7 Puesto de trabajo 77
6.8 Otros servicios 78
7 Seguridad de la información y cumplimiento ENS 79

1 Introducción

1.1 Propósito

El **Catálogo de servicios** tiene como objetivo principal presentar a todas las partes interesadas una visión común sobre los servicios que EJIE ofrece a sus entidades clientes, tanto los tradicionales como los nuevos servicios de la convergencia.

1.2 Contenido del documento

Además de este capítulo de introducción, el Catálogo de Servicios presenta los siguientes contenidos:

- la descripción del catálogo de servicios;
- la definición de cada línea de servicio y de los servicios contenidos en ellas;
- un conjunto de fichas que reflejan la definición, características principales y tipologías de cada servicio del catálogo; y
- los acuerdos de nivel de servicio estándar.
- Categoría de cumplimiento del ENS por servicio

1.3 Documentos relacionados

Normas de referencia:

- Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (UNE-EN ISO 9001).
- Tecnología de la información. Sistema de Gestión del Servicio (SGS). Parte 1: Requisitos (UNE ISO/IEC 20000-1)
- Cartas de servicios. Requisitos (UNE 93200).

1.4 Glosario

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa o reducir la probabilidad de recurrencia, de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.

Acción preventiva. Acción tomada para evitar o eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación no deseada.

Acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA): Acuerdo establecido entre entidades clientes y EJIE sobre un servicio, que contiene los niveles mínimos de calidad que EJIE debe cumplir como parte de la prestación.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Órgano o entidad con capacidad para iniciar el procedimiento de solicitud de un nuevo servicio, o cualquiera de los procedimientos asociados a la prestación del mismo: encargo, convenio, encomienda, modificación, seguimiento, cancelación, etc. Al igual que en el caso de la persona usuaria, las propias unidades de EJIE pueden actuar como clientes en ciertos servicios del catálogo, que pueden contratar para realizar sus actividades.

Continuidad de servicio. Capacidad de gestionar los riesgos y sucesos que pueden tener un grave impacto en el servicio con el fin de prestar, de forma continua, los servicios con los niveles acordados.

Disponibilidad de servicio. Capacidad de un servicio, o componente de un servicio, de realizar la función requerida en un momento acordado o durante un periodo de tiempo acordado.

Línea de servicio: Agrupación lógica de servicios del catálogo que cuentan con aspectos comunes o pertenecen a un mismo ámbito de actuación.

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del servicio.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto. Resultado de un proceso.

Procedimiento. Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Responsable de servicio: Figura principal de responsabilidad de un servicio contemplado en el catálogo que es ofrecido directamente a clientes. Tiene una visión global del servicio, considerando los procesos y grupos de infraestructura que los soportan y clientes a los que se prestan.

Satisfacción de cliente. Percepción del cliente, sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos.

Seguridad de la información. La preservación de la confidencialidad, la integridad y accesibilidad de la información. Además, pueden estar involucradas otras propiedades como la autenticidad, responsabilidad, no repudio y fiabilidad.

Servicio: Conjunto de actividades y recursos prestados por EJIE en su conjunto, cuya combinación proporciona un producto de valor que satisface las necesidades de sus clientes, en función de las actividades que éstos realizan

Sistema de gestión de la calidad. Conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan para establecer la política y objetivos de calidad y para lograr dichos objetivos.

Tipología de Servicio: Particularización de un servicio del catálogo en “elemento” de valor más concreto que facilita la comprensión sobre el servicio, así como su posible contratación. Una Tipología de Servicio hereda todas las características del Servicio al que pertenece y puede incluir aspectos o compromisos específicos nuevos, y con rasgos diferenciales entre ellos, pero en el mismo ámbito.

Persona usuaria: Conjunto de personas que utiliza de forma habitual el servicio prestado por EJIE como parte de sus actividades diarias. La persona usuaria puede ser personal externo o interno a EJIE, ya que para ciertos servicios, los propios empleados de EJIE pueden comportarse como persona usuaria.

2 El catálogo de servicios

2.1 Objetivos del catálogo

El catálogo proporciona la descripción de cada servicio con sus características más importantes, así como las figuras de responsabilidad encargadas de garantizar su adecuada prestación y mantenimiento.

Los objetivos fundamentales del catálogo son:

- Formalizar la relación con clientes a través de un recurso de relación único, mejorando el entendimiento mutuo.
- Proporcionar mayor visibilidad, transparencia e información a las entidades clientes y personas usuarias, sobre los servicios que reciben.
- Establecer un modelo de calidad basado en acuerdos asociados a los servicios que EJIE proporciona.
- Contribuir a la adaptación continua de EJIE a las necesidades de clientes a través de un recurso flexible que a su vez permita la incorporación, modificación o eliminación de servicios de forma controlada.
- Servir de recurso central de referencia para alinear las distintas iniciativas internas de EJIE, ya sean en ejecución o futuras.

2.2 Los servicios del catálogo

El catálogo se ha desarrollado en base a la siguiente definición de servicio:

Conjunto de actividades y recursos prestados por EJIE en su conjunto, cuya combinación proporciona un producto de valor que satisface las necesidades de sus clientes en función de los procesos de negocio que éstos realizan.

El valor de un servicio para un cliente depende fundamentalmente de dos factores:

- **Utilidad**: un servicio será útil cuando cubra de forma adecuada las necesidades de los clientes que los contratan.
- **Garantía**: independientemente del factor anterior, los aspectos de fiabilidad (disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad) son fundamentales para que los clientes y personas usuarias puedan hacer uso del servicio cuando lo necesiten como parte de sus actividades diarias.

Con estos dos factores en mente, cada servicio del catálogo cuenta con una serie de características precisas que definen su funcionalidad, y un conjunto de compromisos que establecen los niveles de calidad que EJIE se acuerda cumplir durante la prestación.

Además, se han tenido en cuenta las siguientes características:

- Un servicio tiene carácter unitario, pudiendo ser solicitado, modificado, seguido y revocado de forma independiente.
- Está expresado en un lenguaje comprensible para los clientes que los contratan y es representativo en función de las actividades que éstos realizan.
- Puede ser adaptado y personalizado a las necesidades del cliente, en base a la utilización de opciones predefinidas en el servicio.
- Cuenta con indicadores y compromisos de calidad que permitirán conocer el desempeño del servicio de forma global.
- Cada acuerdo formalizado documentalmente entre EJIE y la entidad cliente, para la prestación de un servicio del catálogo, constituye una instancia de servicio.
- Cada instancia de servicio puede ser cuantificada a nivel de costes de forma independiente del resto de instancias.

2.3 Mantenimiento del catálogo

El Comité de Dirección de EJIE traslada los objetivos estratégicos de la organización y las necesidades de los clientes a los servicios del catálogo y participa activamente en la identificación de nuevos servicios y oportunidades de negocio junto con los responsables de los servicios.

El responsable del catálogo de servicios evalúa constantemente la adecuación de los servicios definidos en el catálogo ya que:

- tiene una visión global del servicio respecto la funcionalidad que soporta (utilidad) y los términos de calidad en los que se ofrece (garantía);
- conoce los procesos de EJIE, los grupos de infraestructura que lo soportan y los clientes a los que se presta;
- realiza una gestión y supervisión del mismo; y
- participa en las labores de definición de los acuerdos de nivel de servicio asignados.

El Comité de Dirección revisa al menos anualmente el catálogo para adecuarlo, en su caso, a las nuevas necesidades detectadas.

Se ha integrado el catálogo en el Sistema de Gestión de la Calidad. De esta forma se asegura que el catálogo es conforme a las normas de referencia de la organización en esta materia y que la información contenida en el catálogo refleja fielmente los servicios prestados.

3 Derechos y obligaciones de las entidades cliente

Ya sea como cliente o como persona usuaria, quienes utilizan o interactúan con los servicios de EJIE de este catálogo, cuentan con un conjunto de derechos generales fundamentales que son aplicables a cualquiera de los elementos representados en el presente documento.

3.1 Derechos de clientes

Cualquier cliente de EJIE que contrate alguno de los servicios del catálogo tiene adquiridos al menos los siguientes derechos:

- Disponer y tener acceso a los recursos necesarios que le permitan:
  - acceder al catálogo de servicios para conocer los servicios que EJIE le ofrece,
  - consultar las características generales de cada servicio para conocer su objetivo, alcance y colectivo al que va dirigido,
  - acceder a las tarifas aplicables para la contratación de la instancia de servicio de forma que pueda conocer su coste y presupuestarlo de forma adecuada, y
  - conocer las características propias de los acuerdos establecidos con EJIE respecto a los servicios solicitados.
- Podrá realizar reclamaciones sobre los servicios que recibe.
- Podrá disponer de informes sobre el desempeño del servicio contratado.
- Podrá realizar modificaciones en los servicios que recibe para adaptarlos a sus necesidades, según se establece en las características propias del servicio y utilizando para ello canales y procedimientos formalizados.
- Dispondrá de personas de contacto y canales de acceso a los mismos para tratar aspectos sobre su servicio.

3.2 Obligaciones de los clientes

Cualquier cliente de EJIE que contrate alguno de los servicios del catálogo tiene adquiridos al menos las siguientes obligaciones:

- Deberá conocer las características de los servicios que recibe, así como los compromisos de calidad adquiridos por EJIE.
- Deberá cumplir con las condiciones de uso de los servicios, así como en el acuerdo establecido de forma conjunta con EJIE. En algunas fichas de servicio se incluye clausulado adicional sobre las responsabilidades de los clientes
- Deberá utilizar los canales de acceso y los procedimientos establecidos para requerir información o solicitar la modificación de los términos en los que se ofrece alguno de sus servicios.
- Deberá proporcionar la información necesaria, en caso de que se requiera, para que EJIE pueda prestar los servicios según se recoge en el catálogo de servicios y en los acuerdos establecidos de forma conjunta con EJIE.
- Deberá cumplir con la legislación vigente respecto a la utilización de los recursos tecnológicos que componen los servicios, así como en cuanto al tratamiento de datos de carácter personal.

3.3 Normativa reguladora

- Decreto 36/2020, de 10 de marzo, por el que se regula el Modelo de Gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstos (a partir de 25/05/2018).

- Ley Orgánica 3/2018 de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 1098/2021, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas
- BOE-A-2022-7191 Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

3.4 Tratamiento de reclamaciones de servicio

Las entidades clientes y las personas usuarias podrán realizar reclamaciones asociadas a un servicio cuando alguna de sus características no haya sido cumplida o no estén satisfechos con la prestación del mismo. Estas reclamaciones serán tratadas tal y como se ha establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad de EJIE.

Cuando una reclamación sobre el servicio no sea resuelta mediante los canales normales (indicadas en apartado 3.5), el cliente podrá solicitar su tratamiento en el Comité de Dirección de EJIE mediante el correo electrónico reclamaciones@ejie.eus.

3.5 Formas de participación

Las entidades clientes y personas usuarias pueden participar formalmente en la gestión y revisión del catálogo de servicios contactando con EJIE para presentar valoraciones, sugerencias, reclamaciones o quejas sobre el servicio recibido a través de distintos canales:

- A través del correo electrónico del responsable del servicio.
- Registrando una reclamación en el CAU mediante la extensión telefónica 440.
- Registrando una reclamación en la herramienta habilitada, en su caso, para gestionar las peticiones de servicio.
- Registrando una reclamación dirigida al Comité de Dirección de EJIE mediante el correo electrónico reclamaciones@ejie.eus.
- Cumplimentando la encuesta de satisfacción transmitida por la Dirección de EJIE anualmente.

3.6 Compromisos y calidad de servicio

Cada servicio contenido en el catálogo cuenta con compromisos de calidad que establecen los niveles mínimos de servicio comprometidos con carácter anual. De forma general, se han definido dos compromisos para todos los servicios del catálogo:

- Responder formalmente a todas las reclamaciones que se presenten en el plazo máximo de un mes.
- Mantener un nivel de satisfacción mínimo en las encuestas a clientes de 7 sobre 10.

Los compromisos de los servicios (acuerdos de nivel de servicio) son monitorizados y analizados de forma continua mediante un conjunto de indicadores y niveles de control adecuados. También se dispone de otros indicadores en los que puede monitorizarse información relevante como volúmenes y cargas de trabajo.

En caso de no alcanzar alguno de los compromisos, el responsable de servicio correspondiente definirá las acciones necesarias para subsanar la situación y evitar que las entidades cliente y personas usuarias se vean afectadas

Por otro lado, en el Sistema de Gestión de la Calidad de EJIE se elabora anualmente el informe de revisión por la dirección en el que, entre otras cosas, se informa de:

- el comportamiento de los servicios frente a los objetivos establecidos;

- la información de tendencias de los niveles de servicio;
- las no conformidades encontradas frente a los requisitos de las normas de referencia o los requisitos del servicio y sus causas identificadas;
- las medidas de la satisfacción del cliente, las quejas del servicio y los resultados de los análisis de las medidas de satisfacción y de las quejas.

4 Líneas de servicio

Para facilitar su gestión, los servicios del catálogo han sido agrupados en bloques o Líneas de Servicio que representan actividades y productos de características similares, o centrados en un mismo ámbito de actuación:

- Asistencia técnica y consultoría
- Comunicaciones y seguridad
- Infraestructuras
- Personas usuarias
- Plataformas
- Proyectos
- Puesto de trabajo
- Otros servicios

4.1 Asistencia técnica y consultoría

Servicios que contemplan la asesoría, consultoría y apoyo de EJIE a sus clientes, basándose en personal especializado con conocimientos en alguna de las siguientes áreas:

- Conocimientos especializados en un determinado campo tecnológico (comunicaciones, proyectos, seguridad).
- Conocimientos sobre soluciones tecnológicas del mercado que dan respuesta a necesidades estándar de los clientes.
- Conocimientos sobre la Administración Pública, Gobierno Vasco y los procesos que éstos realizan.

Dentro de la línea de Asistencia técnica y consultoría, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Asistencia técnica	El servicio de Asistencia Técnica tiene como objetivo proporcionar personal especializado a los clientes de EJIE, en función de las necesidades especificadas por éstos.
Consultoría	El servicio de Consultoría contempla la dedicación de personal experto de EJIE en distintos campos (infraestructuras, proyectos, seguridad, definición de estándares), para el análisis de las necesidades de los clientes, y la definición de soluciones y planes de acción asociados.

4.2 Comunicaciones y seguridad

Dentro del área de comunicaciones se concentran los servicios que tienen que ver con las conexiones necesarias para los clientes de la convergencia. Se contemplan dentro de esta línea también aquellos servicios de telecomunicaciones necesarios para poder conectarse tanto a la red privada de EJIE como al mundo exterior.

En el área de seguridad se abarca una gama de servicios de ciberseguridad que permiten proteger los sistemas, las redes y la información de las diferentes entidades, garantizando así la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Servicios de comunicaciones

Servicio	Definición
Conectividad sede	El servicio de conectividad sede tiene como objetivo cubrir todas las necesidades de transmisión de datos de todo tipo entre los edificios de EJ/GV. Se centralizará la gestión y la contratación de servicios externos para las obras de implantación de infraestructura de comunicaciones requerida por cada uno de los clientes, este servicio también cubre el acceso a internet que demanden las entidades.

SMS gestionado	Servicio que facilita la prestación del servicio SMS a entidades y organismos del sector público que deseen adscribirse al servicio. El servicio tiene las siguientes características: – Caudal garantizado y exclusivo para cada entidad (no es compartido) de 200 SMS/segundo. – Posibilidad de ampliación de caudales en caso de necesidad para campañas especiales.
Voz	Servicio dedicado a ofrecer una plataforma de telefonía IP que permita a las entidades suscritas al servicio ofrecer prestaciones de Telefonía, Contact Center, puesto operador. Además, a través del servicio de telefonía fija se permite la interconexión a la Red Pública de Telefonía.
Comunicaciones móviles	Servicio dedicado cubrir las necesidades de las entidades clientes y personas usuarias en comunicaciones móviles gestionadas y seguras (voz, datos, y servicios adicionales y de valor añadido).
Video	Esta plataforma de videoconferencia y gestión de video permitirá que las entidades que se unan al servicio puedan tener acceso a estas prestaciones: – Establecer videoconferencias entre personas de la misma entidad, de entidades distintas y externas. Estos usuarios se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico). – Grabar vídeo y audio de las videoconferencias. – Visualización de contenidos emitidos en directo o consumidos a demanda. – Edición avanzada de los contenidos audiovisuales.
Infraestructura LAN y WIFI	El servicio de Infraestructura LAN y WIFI tiene como objetivo adecuar la infraestructura existente en las entidades, así como proveer de la nueva infraestructura que sea necesaria. Dentro de este servicio también se incluye el suministro de los elementos de la red de acceso, tanto LAN cableada como inalámbrica.

Servicios de seguridad

Servicio	Definición
Protección de Identidades y Accesos	Servicios de Seguridad orientados a la protección de las identidades (usuarios principalmente) y de sus accesos a diferentes servicios y recursos.
Protección de Infraestructuras, Aplicaciones y Endpoint	Servicios de Seguridad orientados a proteger los diferentes elementos utilizados para ofrecer servicio a los usuarios finales. Desde las Infraestructuras y EndPoint (servidores) sobre las que se montan las Aplicaciones que dan servicio a los usuarios, hasta los EndPoint (puestos de todo tipo) que los usuarios utilizan para consumir los recursos disponibles.
Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada	Servicios de Seguridad cuyo objetivo es realizar, de forma proactiva, una serie de actividades para Monitorizar el estado de la Seguridad de los diferentes elementos del ecosistema IT y Responder de forma eficaz tanto a los riesgos y amenazas detectadas, como a los ciberincidentes que puedan suceder.

4.3 Infraestructuras

Los servicios gestionados de infraestructuras ofrecen a los clientes de la convergencia una variedad de opciones de suscripción para cubrir las necesidades de sus procesos de negocio. Estos servicios proporcionan toda la oferta de una arquitectura Cloud on-premise como: IaaS, BaaS, STaaS, como en entornos cloud native e hibridos multicloud y cloud hiperescalar y no cloud como Housing y cesión de servidores físicos.

Los servicios de Infraestructuras soportan las infraestructuras hardware y software del resto de servicios de la Convergencia.

Dentro de la línea de infraestructuras, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Housing	El servicio proporciona espacio físico y facilidades para la incorporación de los elementos de infraestructura propios del cliente dentro del CPD de EJIE. Además del espacio físico se ofrece conexionado eléctrico, climatización, conexionado a red, montaje y desinstalación, reciclaje y opciones de manos remotas y guarda de cintas de Backup

IaaS Infraestructuras tecnológicas como servicio	El servicio IaaS ofrece bajo una modalidad de Infraestructura como Servicio en la nube (Cloud IAAS) un modelo de Tecnologías de la Información ágil que prioriza la velocidad y la flexibilidad. Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco. El servicio IaaS se podrá nutrir internamente de servicios de Cloud Públicos de forma transparente para los clientes.
Backup Zaintza	Servicio gestionado de copias de seguridad, consumido por todos aquellos clientes cuyos sistemas de información residan en BATERA, además de todos aquellos clientes que lo soliciten. Este servicio proporciona al cliente la protección de datos, mediante la ejecución diaria de procesos de copia de seguridad de sus datos.Se puede utilizar para proteger, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido
STaaS Almacenamiento como servicio	Servicio dedicado a ofrecer almacenamiento gestionado a los Clientes que lo soliciten, en función del tipo de servicio origen que necesite acceder y consumir este servicio de almacenamiento se le ofertará un tipo u otro de almacenamiento dependiendo varios factores (protocolo de acceso, rendimiento, capacidad, etc). Este servicio proporciona al cliente acceso a una plataforma de almacenamiento de datos. Se puede utilizar para transferencias de datos y almacenamiento redundante, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.

4.4 Personas usuarias

Todos los servicios que conforman el catálogo incluyen en la contratación de dicho servicio el soporte a la persona usuaria, la gestión de identidades y accesos y el control estándar de seguridad definido para cada servicio.

Adicionalmente se ofrecen los siguientes servicios y ofertas

Servicio	Definición
Gestión de identidades y accesos (IAM)	El servicio de Gestión de Identidades y Accesos, en adelante Servicio IAM, tiene como principal objetivo establecer las directrices que sustenten el Gobierno de la Identidad en los servicios que ofrezca EJIE a las entidades que consuman y/o administren servicios convergentes. Se ofrecen las siguientes tipologías de servicio: – Identidades administradoras ▪ Son identidades de administración o con algún tipo de privilegio, que podrán ser otorgadas a cualquier persona que pueda administrar un servicio convergente de manera global o parcial: ▪ Usuarios autorizados de entidades ▪ Usuarios de soportes (Sistemas) ▪ Asistencias técnicas (Desarrollo) ▪ Ejie – Identidades Gestionadas ▪ Son siempre identidades de consumo, que permiten consumir servicios convergentes – Identidades Cloud ▪ Permite acceder a aplicaciones o servicios Cloud, bien sean servicios ofrecidos en convergencia o bien servicios Cloud propios de la entidad.
Atención a personas usuarias	El servicio proporciona soporte a las personas usuarias (capital humano) de las compañías aportando valor, confianza y fiabilidad. Disponemos de personal, tecnología y procesos preparados y orientados específicamente a ayudar a las personas en su relación diaria con la tecnología, generando seguridad entre los miembros del equipo y fomentando la confianza en las herramientas de uso diario para los procesos empresariales. Tiene como objetivo ser el punto único de contacto bilingüe para resolver o gestionar incidencias que generalmente se circunscriben al ámbito informático, aunque es posible realizar definiciones AD-HOC para ciertos procesos. (Empleados (B2E), Consumidores (B2C), Profesionales (B2B))

4.5 Plataformas

Los servicios gestionados de plataformas ofrecen a los clientes de la convergencia una variedad de opciones de suscripción para cubrir las necesidades de sus procesos de negocio. Dichos servicios ofertan distintos modelos de soluciones CaaS, PaaS, SaaS tanto en escenarios on-premise, como en entornos cloud native e hibridos.

Servicio	Definición
Hosting	El servicio cubre la gestión tecnológica global de aplicaciones, computación, almacenamiento, redes y contingencias de forma flexible. Abarca todo el ciclo de vida desde la identificación de los sistemas a integrar en el Cloud de Batera, pasando por la definición y transición a la nube y su operación y soporte una vez integrado – **Hosting básico – gestión de servidores**: Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que disponen de autonomía para la gestión de sus plataformas de tecnologías de la información, pero que desea despreocuparse de la gestión de la infraestructura que soporta estas plataformas. Adicionalmente a los servicios ofrecidos en la modalidad de IaaS, el hosting básico incluye un soporte técnico especializado disponible para colaborar en la gestión de incidentes y problemas surgidos en la infraestructura y que el equipo de TI del cliente no puede solucionar por sí mismo. – **Hosting medio – gestión de plataformas**: Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que desean mantener el control de las aplicaciones de negocio propias, pero quieren despreocuparse de la gestión de los plataformas y productos estándar necesarios para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones de negocio, además de la gestión de la infraestructura ya incluida en la modalidad Básica. Así mismo incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado el fabricante – **Hosting avanzado – gestión de aplicaciones**: Esta modalidad está orientada a aquellos clientes que buscan la máxima calidad del servicio. Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar íntegramente sus principales bases de datos y productos que dan soporte a sus aplicaciones de negocio. Se basa en una estandarización de dichas aplicaciones de negocio y su ciclo de vida maximizando la disponibilidad y seguridad.
Plataforma analítica de datos - BatData	BatData es una plataforma de datos y analítica alojada en la nube pública de AWS que permite a las entidades suscritas a este servicio disfrutar de capacidades de ingesta, procesamiento, almacenamiento, análisis y visualización de datos. Por lo tanto, este servicio ayudará a las entidades a recopilar datos de diversas fuentes, almacenarlos, transformarlos y ponerlos a disposición de los usuarios finales.

4.6 Proyectos

Servicios referentes al desarrollo, implantación y mantenimiento de aplicaciones, así como de cualquier otro servicio que tenga relación con la integración de productos informáticos en la infraestructura del Gobierno Vasco.

Se contemplarán dentro de esta línea también aquellos proyectos de carácter tecnológico que den como resultado productos que puedan ser utilizados por otros servicios, o directamente por las personas usuarias que los emplean.

Dentro de la línea de proyectos, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Desarrollo de aplicaciones	Servicio dedicado a cubrir las necesidades de un cliente a través de la planificación, diseño y desarrollo de un producto a medida o configuración de una solución estándar. El servicio garantiza el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. Como parte del servicio se realiza un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.

Mantenimiento de aplicaciones	Servicio dedicado a la realización de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de un producto basado en un desarrollo a medida o configuración de una solución estándar, garantizando el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normas internas. Como parte del servicio se realiza un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.
Proyectos tecnológicos	El servicio de Proyectos Tecnológicos contempla el estudio, planificación y realización de proyectos de carácter técnico para el diseño e implantación de soluciones tecnológicas que posteriormente son empleadas por otros servicios (ej. Desarrollo de Aplicaciones) o adecuan los recursos actuales a las nuevas necesidades de los clientes y de EJIE (ej. actualización de Oracle a una nueva versión).

4.7 Puesto de trabajo

Los servicios que se incluyen en Puesto de Trabajo proporcionan a las personas usuarias de las entidades cliente todas las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias en su puesto de trabajo ya sea en su centro de trabajo, o en remoto, hardware, software o de soporte.

Servicio	Definición
Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)	El Servicio de Elkarlan es un conjunto de servicios orientados a mejorar la productividad de los empleados públicos del Gobierno Vasco. Estos servicios se entregan a los Clientes de manera paquetizada para dar la respuesta más adecuada a las necesidades de los diferentes perfiles de los usuarios. Ejie puede ofrecer estos servicios de Elkarlan a través de dos modalidades: – On premise. Contempla los siguientes servicios ofrecidos en el cloud de EJIE: • Correo electrónico (MS Exchange) – Cloud SaaS. Se ofrece además la posibilidad de contratar distintos planes del servicio Office 365 ofrecido directamente en la nube de Microsoft: • Exchange On-line • Office365 Enterprise E1 • Office365 Enterprise E3.
Servicio de escritorio virtual (Lekuona)	Se trata de un servicio de virtualización del puesto de trabajo (virtual desktops) de los usuarios finales y de las aplicaciones de negocio a las que acceden en su día a día (virtual applications) que está basado en productos de VMWare. Este servicio podrá ser utilizado desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, accediendo mediante el usuario corporativo de cada cliente
Gestión de impresión	Se trata de un servicio de provisión de equipamiento de impresión, de los servicios asociados de mantenimiento de averías y configuración, así como la provisión de todos los componentes consumibles de manera que se garantice que los usuarios tengan un entorno de impresión, viable, gestionado y eficiente
Puesto gestionado	Servicio dedicado a proporcionar a las personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, atendiendo a las necesidades de cada entidad cliente y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por cada entidad consumidora del servicio.

4.8 Otros servicios

Servicios que no pueden ser ubicados en otras líneas, generalmente definidos a partir de proyectos particulares que han sido consolidados en servicios de forma posterior.

Asimismo, se incluye dentro de esta línea los servicios a medida, diseñados y creados por EJIE para cubrir las necesidades particulares de alguna entidad cliente, en un periodo de tiempo determinado.

Dentro de la línea de otros servicios, EJIE cuenta con los siguientes servicios:

Servicio	Definición
Servicios a medida	Dentro de Servicios a medida se engloban todos aquellos servicios asociados a las necesidades particulares de un cliente y que no pueden ser cubiertas por otros servicios del catálogo. Son creados de forma específica para esa entidad cliente y se retiran una vez finaliza su periodo de prestación. En caso de que un servicio a medida pueda ser reutilizado, la Dirección de EJIE apoyada por otros roles evaluará su incorporación dentro del Catálogo de Servicios.

5 Fichas de servicio

Para delimitar mejor su ámbito de actuación, se ha incluido una ficha descriptiva por cada servicio ofrecido a una entidad cliente, a fin de recoger los aspectos básicos que los caracterizan.

A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de los campos contenidos en la ficha de servicio:

- **Nombre de servicio**: nombre del servicio que se describe en la ficha.
- **Línea de servicio**: agrupación lógica o línea a la que pertenece el servicio de la ficha.
- **Responsable**: responsable de servicio asignado y correo electrónico de contacto.
- **Cliente**: Órgano o entidad que pueden solicitar y contratar dicho servicio.
- **Definición**: descripción breve del servicio, similar a la recogida en el apartado anterior del documento.
- **Características**: aspectos básicos que definen el servicio incluyendo condiciones básicas de prestación y soporte del mismo.
- **Tipologías de servicio**: listado y definición de las tipologías existentes en ese servicio en caso de que disponga de ellas.
- **Oferta del servicio**: listado y definición de la oferta a la que se suscribe ese servicio en caso de que disponga de ellas.

5.1 Asistencia técnica y consultoría

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Asistencia técnica	**Línea de servicio** Asistencia técnica y consultoría
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos
Definición El servicio de Asistencia Técnica tiene como objetivo proporcionar personal especializado a los clientes de EJIE, en función de las necesidades especificadas por éstos.	
Características – Asignación del personal (interno o externo) con los perfiles profesionales adecuados para la realización de labores de apoyo técnico y/o consultoría según las necesidades demandadas por el cliente en materia de IT. – Realización de los análisis funcionales, para los proyectos designados. – Gestión y control de la calidad, en los proyectos, actividades, y procesos determinados. – Apoyo a la implantación de los Sistemas de Información. – Dirección de Proyectos de desarrollo, en los encomendados a EJIE. – Colaboración en la planificación IT del Departamento u Organismo correspondiente. – Interlocución técnica en los proyectos de colaboración inter-departamental o inter-institucional en los que sea requerida. – Analizar la situación y previsiones de evolución del Departamento u Organismo, identificando y aportando propuestas de soluciones tecnológicas adecuadas. – Se considera facturable toda dedicación, a excepción de: o Permiso por maternidad o Baja con IT (incapacidad temporal tramitada) o Vacaciones y permisos o Horas sindicales o (Las horas extras, y salvo excepción, deberían ser cero. Si se facturan, deben ser neutras, y por tanto se cobrarían, al dedicar o al compensar, dichas horas.)	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Consultoría	**Línea de servicio** Asistencia técnica y consultoría
Responsable Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas
Definición El servicio de Consultoría contempla la dedicación de personal experto de EJIE en distintos campos (infraestructuras, proyectos, seguridad, definición de estándares), para el análisis de las necesidades de los clientes, y la definición de soluciones y planes de acción asociados.	
Características – Estudios comparativos del mercado para la selección de soluciones tecnológicas. – Acuerdo para establecer los parámetros de plazos, costes, y calidad del proyecto. – Asesoría especializada sobre sistemas de información, tecnologías y herramientas. – Realización de Pliegos de Bases Técnicas y propuestas de contratación.	
Tipologías de servicio – **Análisis**: como parte del servicio se realizará un análisis de la situación y se proporcionará un conjunto de líneas directrices para solventar el problema. – **Análisis + estudio de opciones**: el proyecto realizará un análisis de la situación actual y una descripción de las opciones de solución disponibles para solventar el problema. – **Análisis + Estudio de opciones + Planificación de la opción**: el proyecto realizará un análisis de la situación actual así como un estudio de las opciones disponibles, incluyendo un plan de acción que recoja las acciones a realizar para implantar la solución elegida. – **Análisis + Estudio de opciones + Planificación de la opción elegida + Ejecución de un piloto o prueba de concepto**: incluye el análisis de la situación actual y la identificación y planificación de implantación de la solución elegida así como la realización de un piloto que verifique la adecuación de la solución.	

5.2 Comunicaciones y seguridad

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Conectividad sede	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

El servicio de conectividad sede tiene como objetivo cubrir todas las necesidades de transmisión de datos de todo tipo entre los edificios de EJ/GV, órganos y entes públicos dependientes Se centralizará la gestión y la contratación de servicios externos para las obras de implantación de infraestructura de comunicaciones requerida por cada uno de los clientes.

Además, el servicio también cubre el acceso a internet que demanden las entidades.

Características

Los servicios de telecomunicaciones demandados permitirán a EJ/GV y resto de organismos satisfacer los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas entre sedes de las redes y entes de EJ/GV de manera eficiente.
- Establecer los medios de transmisión adecuados que permitan interconexiones privadas para diferentes tipos de servicios.
- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados a todos los niveles implicados, que posibiliten el máximo nivel de actuación a los servicios técnicos de EJIE y un absoluto grado de control.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento los máximos niveles de eficiencia, disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de todas las comunicaciones.
- Dotar de acceso a internet a las diferentes entidades.

Tipologías de servicio

Interconexión privada de sedes (WAN)

Oferta de servicios de la tipología de servicios de conectividad WAN:

- SDWAN
- MPLS (Normal/Cifrado)
- Fibra Oscura
- Servicio Óptico (Normal/Cifrado)
- Servicio de conexión privada a nube pública
- Otros (4G/5G, VPN-IP asimétrico)

Este servicio permite realizar las siguientes peticiones de servicio:

- Alta de servicio
- Alta de evento temporal
- Traslado de servicio a un nuevo edificio o a un edificio existente
- Modificación en el servicio
- Baja de servicio
- Solicitud de informe específico de servicio

Además, en estos servicios se podrá solicitar la monitorización del suministro eléctrico del edificio.

Acceso a Internet El objeto del servicio es proveer de acceso a Internet local en los edificios que así lo soliciten. Los tipos de servicio de internet que se ofrecen a las entidades son: – Garantizado diversificado – Garantizado no diversificado – Garantizado securizado – No garantizado
Tarifas Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio SMS gestionado	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Servicio de SMS Gestionado facilita la prestación del servicio SMS a entidades y organismos del sector público que deseen adscribirse al servicio. El servicio tiene las siguientes características:

- Caudal garantizado y exclusivo para cada entidad (no es compartido) de 200SMS/segundo
- Posibilidad de ampliación de caudales en caso de necesidad para campañas especiales
- Se basa en dos elementos:
  - Mensajería A2P: Solución global de mensajería SMS y MMS. Proporciona, por un lado, el acceso de la aplicación remota del cliente a la infraestructura de mensajería permitiendo el intercambio de SMS y MMS. Por otro lado, gestiona los interfaces con los elementos de la red móvil que permiten la transmisión de los mensajes, haciendo que estos interfaces sean trasparentes para el cliente.
  - MenTes: Plataforma software y servicios de TI asociados que, operando sobre el servicio Mensajería A2P, amplían y potencian su funcionalidad para adaptarlo a los requerimientos específicos de cada entidad.

Características

- Redundancia de plataformas con activo-activo con acceso por 1 IP o 2 IPs. Se dispone de dos plataformas en dos ubicaciones geográficas diferentes, de tal manera que, ante la posible caída o degradación de una de ellas, el tráfico lo puede asumir la segunda. Opción de acceder a las dos plataformas (2 IPs) y dirigir el tráfico por una o por otra al criterio de cada entidad o de acceder a un único punto de entrada (1 IP) y que sea el proveedor quien balancee el tráfico entre las dos plataformas.
- Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad en su nivel alto.

Tipologías de servicio

El servicio se presta en base a una única tipología denominado servicio SMS gestionado.

Oferta técnica de servicio

- SMS Nacional: El usuario podrá dar de alta una numeración corta o una larga, asociada a uno o varios alfanuméricos
- SMS Internacional
- SMS Certificado (solo SMS Nacional)
- Mensajería conversaciones (RCS): básico, con multimedia, conversacional
- Interconexión privada
- Herramientas disponibles:
  - Portal Web de Estadísticas e Informes
  - Portal Web de Campañas

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Voz	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Servicio dedicado a ofrecer una plataforma de telefonía IP que permita a las entidades suscritas al servicio ofrecer las siguientes prestaciones:

- Realizar llamadas dentro de una misma entidad
- Realizar llamadas entre entidades que hagan uso del servicio sin salir a red pública
- Realizar llamadas al exterior (salida a red pública unificada)
- Establecer un Contact Center para gestión de llamadas (con agentes y supervisores)
- Gestionar llamadas mediante un puesto de operador/a
- Grabar llamadas
- Configurar sistemas de respuesta interactivos (IVR)
- Configurar buzones de voz
- Tener acceso a información del uso de la plataforma: actividad de extensiones y tarificación de llamadas

A la hora de diseñar este servicio, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Máxima interoperabilidad con la tecnología que ya dispone la persona usuaria y la que pueda tener a futuro
- Solución basada en estándares que garantizan la continuidad y sostenibilidad
- Facilidad de uso
- Alta disponibilidad
- Escalabilidad, dejando el servicio preparado para crecer según demanda
-

Tipologías de servicio:

1. **TELEFONÍA IP**

❖ **Telefonía IP**

Este servicio permite la realización de estos tipos de llamadas:

- Dentro de una misma entidad
- Entre entidades que hagan uso del servicio sin salir a red pública
- Al exterior de la entidad (salida a red pública unificada)

Asimismo, según las opciones seleccionadas, se tendrá acceso a prestaciones adicionales:

- Buzón de voz (incluye sistema de operadora personal)
- Grabación de llamadas
- Dentro de esta tipología se distinguen los siguientes tipos de extensión:
  - Extensión telefónica básica
  - Extensión telefónica avanzada (incluye supervivencia)

  En cualquiera de los dos casos (extensión básica o avanzada), se podrá elegir una o las dos siguientes opciones (prestaciones adicionales):

- Buzón de voz (incluye sistema de operadora personal)
- Grabación de llamadas

❖ **Contact Center**

Este servicio permite establecer un centro de gestión de llamadas para distribuir llamadas entre agentes según sus habilidades y acceder a informes con toda la actividad de llamadas, ofrece las siguientes características:

- ACD: configuración de reglas de distribución personalizadas.
- CTI: Integración con aplicaciones de gestión, scripts, IVRs y desarrollos a través de los SDKs de MiContact Center Enterprise.
- IVR: Entrante y saliente. Soporte TTS y ASR.
- Marcación predictiva: Sistema de marcación predictiva progresiva con interfaz para la importación de contactos.
- Grabación de llamadas
- Informes: Acceso inmediato a información estadística de la actividad del Contact Center mediante reportes prediseñados. También permite personalizar informes según demanda de la clientela.
- Web App: para diseñar aplicaciones web, formularios de datos y guiones dinámicos integrados en el Contact Center.
- Diseño de flujo: Herramienta gráfica que permite programar aplicaciones de IVR, flujos de trabajo y automatización de tareas.
- Integraciones con sistemas de información y procesos de negocio para la automatización de flujos de trabajo.
- Agente: Interfaz que reemplaza al teléfono físico y permite gestionar las interacciones telefónicas.
- Supervisor: Interfaz web de supervisión y monitorización de agentes en tiempo real, que permite controlar y apoyar el servicio que están dando los agentes.
- Administrador: Interfaz de configuración y acceso que permite la administración unificada de todo el sistema.
- Configuración basada en web: acceso a los datos del centro de contacto de configuración común, incluidos agentes, grupos de servicio, habilidades y otros elementos.
- Posibilidad de redundancia (si los agentes de Contact Center están asociados a extensiones con supervivencia y existe réplica local de los servicios de Contact Center)

❖ **Puesto de operador/a**

Este servicio permite la gestión y distribución de llamadas desde una aplicación instalada en el ordenador. Sus características principales son:

- Acceso a listín telefónico (global y por entidad)
- Interfaz personalizable (colores, umbrales, accesos directos, …)
- Funciones mediante atajos de teclado
- Realización de llamadas y otras operaciones con teclado y/o ratón
- Información detallada de llamadas entrantes
- Información del estado de las extensiones de la plataforma
- Visualización de colas

2.- Acceso Red Pública Telefonía

❖ **Telefonía fija**

Este servicio permite la interconexión a la Red Pública de Telefonía. Sus características principales son:

- Línea analógica (RTB): marcación multifrecuencia, llamada en espera, llamada a tres, desvíos, …
- Acceso básico RDSI: numeración múltiple con marcación directa entrante, llamada en espera, desvíos, …
- Acceso primario RDSI: numeración múltiple con marcación directa entrante, llamada en espera, desvíos, …
- Acceso NGN (SIP Trunk): numeración múltiple con marcación directa entrante, codecs G.711a, G729a, G729ab, T.38,.
- Número directo DDI: número directo para accesos RDSI y NGN.
- Número cobro revertido (900 – 800)
- Número pago compartido (901)
- Número pago compartido (902)
- Número 0xy
- Número 1xy

Para las entidades que dispongan de equipamiento de supervivencia e interconexión a la Red Pública de Telefonía, si lo desean pueden disponer de los anteriores servicios con un segundo Operador para una mayor redundancia.

Tarifas
Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Comunicaciones móviles	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas
Definición El servicio busca garantizar la cobertura de todas las necesidades en comunicaciones móviles gestionadas y seguras (voz, datos, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M, etc.) para las redes sectoriales, organismos, y entidades públicas de Euskadi.	
Características El servicio contempla las siguientes características generales: – Oferta de servicios que permitan cubrir todas las necesidades en comunicaciones móviles (voz, datos, SMS, MMS, RCS, RPV, EMM, LBS, M2M, IoT, etc.) para las redes sectoriales, organismos y entidades públicas de Euskadi: – Interconexión con las infraestructuras de conmutación de voz privadas existentes por las que se cursará el tráfico desde y hacia los teléfonos fijos corporativos (la infraestructura de red mediante la que el proveedor proporcionará este servicio debe estar soportada con carácter obligatorio en medios físicos basados en infraestructuras terrestres). – Interconexión privada para transmisión de datos con las redes sectoriales o entes. – Cobertura de calidad y capacidad adecuada a las necesidades de negocio en los edificios de las entidades. – Provisión de terminales móviles de diversos tipos (persona usuaria, oficina móvil, ...) en modalidad de cesión y compra. – Provisión de accesorios asociados a terminales móviles. – Gestión asociada a todos los niveles. – Gestión de la seguridad, considerando los dispositivos en producción, aplicaciones corporativas y públicas de uso extendido, procedimientos de trabajo de persona usuaria, análisis forense estadístico y procedimientos de vigilancia activa.	
Tipologías de servicio – Servicios de interconexión de red pública – Servicios de interconexión de red privada – Servicios de interconexión RPV – Servicios básicos – Servicios suplementarios – Centralita virtual – Servicios basados en localización – Priorización de tráfico – Comunicaciones por satélite – Servicios medidos – Terminales móviles – Gestión RPV Móvil – Gestión EMM	
Tarifas Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Video	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Descripción

Esta plataforma de videoconferencia y gestión de video permitirá que las entidades que se unan al servicio puedan tener acceso a estas prestaciones:

- Establecer videoconferencias entre personas de la misma entidad, de entidades distintas y externas. Estos usuarios se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico)
- Grabar vídeo y audio de las videoconferencias
- Visualización de contenidos emitidos en directo o consumidos a demanda
- Edición avanzada de los contenidos audiovisuales

Características

Algunos casos de uso del servicio pueden ser:

- Celebrar una reunión periódica de seguimiento involucrando a varias sedes de la organización
- Trabajar sobre un documento desde varias localizaciones
- Grabar una sesión de videoconferencia para su posterior visionado (para propósitos formativos o legales)
- Emitir en directo un curso de formación
- Poner a disposición de las personas usuarias cursos y otros contenidos que puedan ser consumidos a demanda

A la hora de diseñar este servicio, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- Máxima interoperabilidad con la tecnología que ya dispone la persona usuaria y la que pueda tener a futuro
- Solución basada en estándares que garantizan la continuidad y sostenibilidad
- Facilidad de uso

Escalabilidad, dejando el servicio preparado para crecer según demanda

Tipologías de servicio

Videoconferencia y gestión de video

Esta tipología de servicio permite el establecimiento de videoconferencias entre personas la misma entidad y entre personas de distintas entidades adheridas al servicio. También es posible incluir en las sesiones a personas externas a las entidades. Las personas usuarias se pueden unir a la videoconferencia utilizando cualquier dispositivo que cumpla los requisitos (PC, móvil, Tablet, teléfono IP, teléfono convencional o sala con equipamiento específico)

Mediante la funcionalidad de grabación se podrá capturar el video de una videoconferencia que está siendo tratada por la plataforma de video, así como otros contenidos generados por la persona usuaria (por ejemplo, captura de video de una webcam). Por su parte, el gestor de contenidos de video permitirá organizar y editar los contenidos audiovisuales.

En lo que respecta a visualización de contenidos, se podrán reproducir los contenidos bajo las siguientes modalidades de reproducción a demanda o emisión en directo.

- Relacionadas con la videoconferencia:
    - Videoconferencia punto a punto y punto a multipunto
    - Inclusión en la sesión de cualquier dispositivo que cumpla estándares

- Integración con las herramientas de colaboración de Microsoft corporativas (Skype, Lync)
- Integración con las plataformas de correo de Microsoft corporativas (Exchange)
- Integración con las plataformas de telefonía corporativa
- Creación de salas de reunión virtuales
- Programación de reuniones
- Directorios para agilizar el marcado
- Compartición de contenidos durante la sesión
- Calidad de video 1080pHD
- Posibilidad de integración con soluciones de videoconferencia existentes.
- Posibilidad de aplicación de políticas de seguridad en el acceso al servicio

– Relacionadas con la grabación:
  - Acceso a grabación mediante credenciales corporativas
  - Grabación de videoconferencias punto a punto y punto a multipunto
  - Grabación en calidad 1080p@30fps
  - Creación de salas de grabación virtual
  - Soporte de los principales estándares (WMV, MP4)
  - Captura de video desde:
    - Equipos de sala bajo estándares H.323/SIP
    - Desde plataformas Microsoft (Lync o Skype for Business)
    - Desde WebRTC

– Relacionadas con el portal de gestión de video:
  - Acceso a portal de gestión de contenidos mediante credenciales corporativas
  - Interfaz web para subir, descargar o editar contenidos
  - Búsqueda de contenidos audiovisuales por creador o palabras clave
  - Valoración e inclusión de comentarios de los vídeos
  - Creación de roles de persona usuaria (administrador, solo lectura, validador, etc.)
  - Publicación y uso compartido de grabaciones en canales privados o públicos
  - Configuración de políticas de acceso a contenidos
  - Envío de enlaces de acceso a contenidos vía correo electrónico
  - Etiquetado/categorización de videos
  - Creación de documentos adjuntos relacionados con el contenido audiovisual como ayuda o complemento a dicho video
  - Compatibilidad con los principales formatos de video (WMV, MP4)
  - Reproductor integrado compatible HTML5 y Flash
  - Edición básica de contenidos (subtítulos, marcas de agua, …)
  - Edición avanzada de contenidos (recorte anterior y posterior, división, superposición)
  - Organización de eventos
  - Posibilidad de establecer una fecha de validez de videos
  - Cifrado de contenidos
  - Posibilidad de integración con aplicaciones de terceros
  - Streaming unicast y multicast
  - Reproducción en calidad 1080p
  - Backup de contenidos

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Infraestructura LAN y Wifi	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Josu Bagazgoitia j-bagazgoitiasaez@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Descripción

El servicio de Infraestructura LAN y WIFI tiene como objetivo adecuar la infraestructura existente en las entidades, así como proveer de la nueva infraestructura que sea necesaria. Dentro de este servicio también se incluye el suministro de los elementos de la red de acceso, tanto LAN cableada como inalámbrica.

Características

El servicio de Infraestructura LAN y Wifi contempla:

- Adecuación de la infraestructura existente en los edificios y sedes de las entidades.
- Suministro e instalación del servicio LAN y WLAN en las sedes/edificios de las entidades.
- Realización de trabajos de infraestructura para la integración de sedes en la red existente de las entidades.
- Realización de proyectos de infraestructura a medida.
- Suministro de equipamiento LAN inalámbrico y cableado.

Tipologías de servicio

Red de Acceso

- Este servicio contempla el suministro e instalación de aquella electrónica de red y resto de suministros y servicios necesarios para construir las redes LAN cableadas y no cableadas (soluciones WIFI) y garantizar su puesta en servicio. Esto incluye la disposición de switches, antenas, controladoras WIFI, ejecución de pruebas de cobertura, pruebas de servicio para conformar las redes locales que se definan.

  Esta tipología de servicio se estructura en:
  - LAN inalámbrica (WIFI)
  - LAN cableada
  - Gestión de direccionamiento IP

Infraestructura de edificio

- Este servicio contempla el despliegue de infraestructura pasiva de edificio, entendiendo como tal los suministros y servicios necesarios para las instalaciones de cableado estructurado (tanto fibra óptica como UTP), cableados, suministro e instalación de racks.

  Este servicio se desglosa en:
  - Cableado horizontal (toma de datos)
  - Cableado vertical (fibra óptica)
  - Armarios de comunicaciones
  - Gestión integral de edificio

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Protección Identidades y Accesos	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Javier González j-gonzaleztavera@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Grupo de Servicios de Seguridad orientados a la protección de las identidades (usuarios principalmente) y de sus accesos a diferentes servicios y recursos, es decir, proteger las acciones realizadas por los usuarios finales en diferentes ámbitos.

Características

El servicio se ofrece con las siguientes características implícitas en su diseño:

- Robusto: Servicio ofrecido en alta disponibilidad (HA) y Disaster Recovery (DR).
- Flexible y Escalable: Servicio preparado para adoptar configuraciones flexibles adaptadas a las diferentes necesidades y con capacidad de crecimiento bajo demanda.

Tipologías de servicio

El servicio de Protección Identidades y Acceso se puede contratar en función de las siguientes tipologías de servicio:

1.- Navegación Web Segura: Servicio que permite navegar por Internet de forma que los accesos estén identificados (usuarios), controlados (filtrados URL, registro) y sean seguros (categorías URL de seguridad, antivirus) tanto desde red interna como desde el exterior (roaming). En este servicio se ofertan las siguientes categorías:

- *Navegación Web P1 (Proxy Seguridad Básica):* Oferta tradicional basada en proxys (explicito y transparentes) OnPremise cuyo objetivo es securizar la navegación de los puestos y servidores ubicados en la red interna de las entidades. Se combinan diferentes técnicas de securización (filtrado URLs en base a categorías, apertura SSL, antimalware, autenticación, filtrado de contenido,...).
- *Navegación Web P2 (Proxy Seguridad en Roaming):* Similar a la oferta Navegación Web P1, pero añadiendo un servicio de Proxy en nube sincronizado con el OnPremise que permite securizar los accesos de los puestos de usuario cuando salen de la red. Basado en la utilización de un agente en los puestos. Orientado a portátiles.
- *Navegación Web P4 (SSE SWG+CASBI+FWaaS):* Oferta de nueva generación basada exclusivamente en la utilización de servicios en nube para la protección de la navegación realizada por todo tipo de recursos (puestos, servidores, dispositivos,…) utilizando diferentes técnicas (Agentes, túneles VPN). Orientado a la eliminación de los proxys onpremise, proporcionando mayor flexibilidad en la protección de la navegación en los diferentes escenarios actuales y permitiendo evolucionar a puestos modernos (sin consumo de red interna), a escenarios con SDWAN con accesos a Internet distribuidos o a la protección de dispositivos móviles.

  Las técnicas de protección son las típicas: Filtrado URLs basado en categorías, apertura SSL, antimalware, sandboxing, entre otras. Compatibles con autenticación avanzada IDP (OKTA, AzureAD)

2.- Acceso Remoto Seguro: Servicio que permite establecer una conexión segura y privada a la red interna, tanto a usuarios (VPNSSL/SSE) como a entidades (Site2Site), siendo estos accesos privados (cifrado), controlados (autenticación + MFA, autorización y control de acceso) y auditados (logs). En este servicio se ofertan las siguientes categorías:

- *Acceso Remoto P1 (VPN Usuario final):* Oferta tradicional basada en finalizadores VPN albergados OnPremise cuyo objetivo es ofrecer un acceso seguro a recursos albergados en red Interna cuando los usuarios lo necesitan consumir desde el exterior. Compatibles con autenticación avanzada basada en IDP (OKTA, AzureAD). Orientados a teletrabajo, acceso remoto de proveedores, etc.

- *Acceso Remoto P2 (SSE ZTNA):* Oferta de nueva generación basada en la utilización de servicios en nube para la protección de los accesos a los recursos internos. Servicios que tratan de utilizar un único agente para la protección de diferentes tipos de recursos (navegación web, casb, VPN). Orientados a ofrecer en exclusiva acceso a los recursos necesarios, no a redes completas (ZTNA).
- *Acceso Remoto P3 (VPN Site2Site) (Implícito Tenant):* Oferta tradicional basada en finalizadores VPN albergados OnPremise cuyo objetivo es establecer túneles VPN permanentes con entes externos (entidades, CPDs distribuidos cloud, entre otros, etc). Este es un servicio que se ofrece de forma implícita al adherirse a BATERA.

3.- Acceso LAN-WIFI seguro: Servicio orientado al control de acceso a la red (LAN, WIFI), ofreciendo funciones de identificación, autenticación y autorización. Es un servicio implícito principalmente al servicio de WiFi, que tiene las siguientes características:

- Ofrece diferentes servicios para el control de acceso a la red, destacando servicios como AAA (RADIUS, TACACS+) para entornos Wifi (Batera_Mobile, wifis internas entidades) o portales cautivos para entornos Wifi (BISITARI).
- Permite a dispositivos realizar un proceso de onboarding (instalación de certificados u otras configuraciones) que les permita realizar una conexión posterior segura a una red Wifi.
- Permite realizar diferentes comprobaciones en los dispositivos antes de proporcionar un acceso a la red, asegurando así que sólo conectan a la red equipos con ciertos requisitos.

4.- Formación en CiberSeguridad: Servicio orientado a prestar diferentes servicios de Formación o Transferencia de Conocimiento a los usuarios en materia de CiberSeguridad, permitiendo a los usuarios realizar su trabajo sin llevar a cabo prácticas que supongan un riesgo para las organizaciones. Se ofrecen los siguientes servicios:

- *Sesiones de Formación Periódicas:* Capacitación regulares para mejorar los conocimientos y habilidades de los usuarios en materia de ciberseguridad.
- *Sesiones de Evaluación de Conocimientos Periódicas:* Evaluaciones regulares para medir el nivel de comprensión y conocimiento y de los usuarios en materia de ciberseguridad.
- *Campañas de Phishing para Evaluación:* Simulaciones de ataques de phishing para evaluar la capacidad de los usuarios para identificar y responder a estos ataques. Se puede realizar hasta 5 campañas anuales, de las cuales 2 puedes ser personalizadas.
- *Campañas de Smshing:* Simulaciones de ataques de phishing a través de SMS (smshing) para evaluar la respuesta de los usuarios.
- *Integración con AD, IDPs (compatible con MFA):* Para mejorar la seguridad de acceso se realizan integraciones con Active Directory (AD) y Proveedores de Identidad (IDPs), compatible con autenticación multifactor (MFA).
- *Disponibilidad del servicio en varios idiomas* (Euskera, Castellano).

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Protección de Aplicaciones, Infraestructuras y EndPoint	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Javier González j-gonzaleztavera@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Conjunto de servicios de seguridad orientado a proteger los diferentes elementos utilizados para ofrecer servicio a los usuarios finales. Desde las Infraestructuras y EndPoint (servidores) sobre las que se montan las Aplicaciones que dan servicio a los usuarios, hasta los EndPoint (puestos de todo tipo) que los usuarios utilizan para consumir los recursos disponibles.

Características

- Permite detectar y detener de forma preventiva las amenazas crecientes y cambiantes de seguridad que se producen en el EndPoint.
- Permite prevenir y proteger las redes privadas de una organización de intrusiones o ataques de otras redes o del exterior.
- Solución robustas con mecanismos de tolerancia a fallos para garantizar la máxima disponibilidad del servicio.
- Solución de encriptación de disco que permite cifrar tanto discos duros como unidades extraíbles.
- Permiten mantener los equipos actualizados con los últimos parches de seguridad, así como con las últimas funcionalidades, tanto a nivel de sistema operativo como de software base.
- Análisis de correo entrante y saliente.
- Capa adicional de telemetría avanzada que aporta una monitorización global y la gestión temprana de incidentes.
- Protección frente a ataques distribuidos cuyos principales tipos son:
    - Volumétricos: Su objetivo es saturar las líneas de comunicaciones.
    - De agotamiento de estado TCP: Su objetivo es saturar las tablas de conexiones de elementos de infraestructura.
    - De aplicación: Ataques tipo “low and slow” que pasarían inadvertidos frente a otros tipos de protección de seguridad.

Tipologías de servicio

1.- EPP-AntiMalware (EPP): Conjunto integrado de herramientas de protección (antivirus/antimalware, prevención de intrusiones...) desplegado en los EndPoints. La entidad puede contratar este servicio para sus Endpoints y servidores y en el caso que los PCs, portátiles, VDI y servidores que se contraten a través de los diferentes servicios de puesto trabajo, Iaas o hosting de EJIE, según corresponda es un servicio implícito.

El servicio se ofrece sobre infraestructura SaaS.

El servicio EPP actual ofrecido desde BATERA para PCs, portátiles, VDI y Servidores Virtuales se ofrece en modo gestionado: La configuración y gestión de la plataforma (no así el despliegue de agentes en todos los casos) se realiza desde EJIE a través de una plataforma de gestión centralizada.

La entidad marcará la política deseada (EJIE propondrá una en base a su experiencia) y tendrá acceso a informes e indicadores.

2.- Firewall (FW): Servicio de Seguridad que permite prevenir, proteger y controlar el acceso entre diferentes segmentos de red, lo que facilita la prevención de ciberataques desde Internet hacia los dispositivos de la empresa, asegurando que solo se realicen las conexiones autorizadas. Así, se reduce el riesgo de ataques tanto externos, provenientes de Internet, como internos, desde la red interna (intranet) de la entidad. Es un servicio implícito asociado a cualquier servicio ofrecido por EJIE.

Características:

- Inspección profunda.
- Aplicación granular de políticas.
- Protege contra malware, exploits y sitios web maliciosos en Tráfico cifrado y no cifrado.

3.- PKI-Certificados (CER): Servicio orientado a la Gestión de Certificados y de PKI. Permite la creación, gestión, distribución, uso y revocación de certificados digitales. Es un servicio implícito asociado a cualquier servicio ofrecido por EJIE que necesite certificados.

La infraestructura de Clave Pública (PKI), es un sistema que proporciona un entorno seguro para la transferencia de datos a través de Internet mediante el uso de criptografía de clave pública y privada.

Características:

- Verifica la identidad de usuarios, dispositivos y servicios, asegurando que solo las entidades autorizadas puedan acceder a los recursos.
- Permite mejorar la eficiencia y reducir la carga administrativa ya que se automatiza numerosos procesos de seguridad.
- Garantiza que los datos no han sido alterados durante la transmisión, proporcionando confianza en la autenticidad de la información.

4.- Hardening (HDN): consiste en asegurar un sistema (Puesto de trabajo/ Servidores) mediante la reducción de vulnerabilidades en el mismo, lo cual se logra mediante diversas técnicas y métodos, tratando de seguir en todos los ámbitos las buenas prácticas de seguridad recomendadas en general y por cada fabricante en particular. Es un servicio implícito asociado a todos los servicios ofrecidos por EJIE.

Características:

- Se mantiene actualizado los sistemas con los últimos parches de seguridad.
- Se disminuyen los puntos que pueden ser vulnerables a los ataques.
- Garantiza que los datos no han sido alterados durante la transmisión, proporcionando confianza en la autenticidad de la información.

5.- Correo Seguro (EMAIL): Servicio de seguridad especializado en la protección de Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración. Se basa en la protección avanzada en tiempo real de **Correo externo e interno., e**l cual proporciona una capa de seguridad sobre el correo electrónico (uno de los principales vectores de ataque en la actualidad) en base a diferentes módulos que mitigan diferentes amenazas (spam, malware, phishing, etc.) en diferentes puntos del camino que recorre un email. Es un servicio que se proporciona de forma implícita para las entidades adheridas al servicio de Microsoft 365 de EJIE y está disponible para que aquellas entidades que desean adherirse al servicio.

Características

- Detección Avanzada de Amenazas.
  - Ataques zero-day (Machine Learning e IA).
  - Reputación para URLs en email y ficheros.
  - Reescritura de URLs (Protección URL Time-of-Click).
  - Análisis sandbox en cloud para ficheros y URLs.
  - Ficheros limpios (sin macros).
- AntiSPAM.
- DLP: Descubrimiento y visibilidad en el uso de información confidencial
- Respuesta y Remediación
- Protección Colaboración: Teams (chat limitado), SharePoint, OneDrive
  - Antimalware, tipos de ficheros, URLs, sandboxing (ficheros y URLs).

6.- WAF: (Web Application Firewall) Servicio de protección de aplicaciones web contra ataques internos y externos analizando las conexiones HTTP/HTTPS para detectar y bloquear el tráfico dañino. Las técnicas de protección están basadas en firmas, detección de anomalías y en diferentes modelos de seguridad (OWASP Top 10, entre otros).

El servicio WAF, está constituido por el conjunto de herramientas que se centran en analizar y filtrar el tráfico dirigido a aplicaciones web específicas. La protección tiene lugar dentro de la capa 7 del modelo OSI (Capa de Aplicación).

El servicio de WAF por tanto se implementa por delante de los servidores web para proteger las aplicaciones web contra ataques internos y externos. Se analiza el tráfico bidireccional HTTP/HTTPS para detectar y bloquear el tráfico dañino, como inyección

SQL, cross-site scripting (XSS), ataques automatizados (bots), Denegación de Servicio (DoS) a nivel de aplicación, etc. Las técnicas de protección están basadas en firmas (signature-based), detección de anomalías (violaciones) y en diferentes modelos de seguridad. **7.- IPS-AntiDDoS (IPS):** Servicio de Seguridad en la red orientado a la detección y prevención de intrusiones (IPS). Asimismo, se enmarca en este mismo servicio la protección ante ataques de denegación de servicio distribuidos (DDoS). Es un servicio implícito asociado a cualquier servicio albergado (Onpremise) en BATERA y expuesto en internet . El servicio se ofrece en modo gestionado: La configuración y gestión de la plataforma se realiza desde EJIE a través de una plataforma de gestión centralizada. EJIE, en base a su experiencia y a las buenas prácticas recomendadas por el fabricante, aplicará unas políticas específicas. Sin embargo, el cliente puede solicitar la política deseada para su direccionamiento público y tendrá acceso a informes e indicadores.
Tarifas **Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada	**Línea de servicio** Comunicaciones y seguridad
Responsable Javier González j-gonzaleztavera@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Servicios de Seguridad cuyo objetivo es realizar, de forma proactiva, una serie de actividades para Monitorizar el estado de la Seguridad de los diferentes elementos del ecosistema IT y Responder de forma eficaz tanto a los riesgos y amenazas detectadas, como a los Ciber incidentes que puedan suceder.

Características

- Prevenir de forma proactiva riesgos que puedan comprometer la seguridad de la infraestructura.
- Identificar y Analizar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura.
- Mitigar las vulnerabilidades presentes en la infraestructura.
- Detectar, Identificar, neutralizar y dar respuesta a las diferentes amenazas de seguridad.
- Monitorizar y analizar los endpoints de la red con la finalidad de prevenir y detectar amenazas de seguridad.

Tipologías de servicio

1.- Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades: Servicio de Seguridad Transversal que, de forma proactiva permite identificar, evaluar y mitigar las vulnerabilidades o situaciones de riesgos detectada lo antes posible presentes en los sistemas de información y aplicaciones de las Organizaciones. Se prestan los siguientes servicios:

1.1.- Vigilancia Proactiva de Alertas de Seguridad

Mediante este componente se reciben avisos de seguridad o feeds de seguridad procedentes de Referentes de Seguridad (BCSC, CNN-CERT, INCIBE…) relativos a vulnerabilidades de productos o situaciones de riesgo y se gestionan dichas alertas con el objetivo de responder a las amenazas en el menor tiempo posible.

1.2.- Auditorías de Seguridad Automatizadas

Mediante este componente se realizan bajo demanda: de forma puntual o periódica, escaneos automáticos de seguridad (fundamentalmente a nivel de infraestructura TI) de los elementos que se consideren necesarios.

1.3 Auditorías de Seguridad Bajo Demanda

Mediante este componente se realizan, bajo demanda, de forma puntual, escaneos manuales especializados por parte de auditores de seguridad.

1.4 Gestión de Auditorías de Seguridad

Servicio Implícito cualquier servicio gestionado por EJIE. Mediante este componente, para entornos gestionados por EJIE, se realiza la gestión de las auditorías de seguridad (tanto realizadas mediante otros componentes de este servicio o realizadas por terceros), analizando los resultados de las mismas y gestionando las vulnerabilidades y situaciones derivadas con objeto de reducir el riesgo en el menor tiempo posible. Implícito cualquier servicio gestionado.

2.- SIEM (Sistema de Gestión de Eventos e Información de Seguridad): Servicio que permite centralizar eventos de seguridad de diferentes plataformas con objeto de analizar y correlacionar dichos eventos en base a casos de uso y fuentes de inteligencia de seguridad que permitan detectar amenazas para, de forma automática, responder a dichas amenazas de diferentes modos, constituyendo una plataforma “AI-native” para el SOC.

Características:

- Retención de logs: 1 año.
- Integración nativa con EDR P1.
- Integraciones "de caja" con un número creciente de productos de seguridad. Sólo se integrarán elementos de seguridad. Los que no tengan integración "de caja" se analizarán en cada caso.
- Threat Intelligence integrada con eventos de SIEM.
- SOAR:
  - Respuestas automatizadas "de caja" y personalizadas.
  - Respuestas integradas con agente EDR y con otros productos de seg.
- Integración con Service Now para gestión de ciberincidentes vía ITSM.
- Threat Hunting en un repositorio único consolidado.
- Framework de seguridad MITRE ATT&CK.
- Detecciones basadas en adversarios (sectores).
- Detección de amenazas , investigación y respuesta consolidadas

3.- EDR (Detección y Respuesta de Endpoint): Servicio que monitoriza continuamente los EndPoint (Puestos y Servidores) en busca de comportamientos sospechosos, bloqueando las actividades maliciosas localmente y centralizando la telemetría de todos los endpoint en una plataforma que permite aplicar fuentes de inteligencia de seguridad, investigar y responder de forma centralizada a toda actividad sospechosa. Este servicio se oferta en una única categoría: *EDR P1 (EDR Básico Puestos y Servidores).*

Características:

- Retención de telemetría: 1 año.
- Next-Generation AntiVirus: Permite proteger los endpoints contra amenazas avanzadas. Identifica y detiene rápidamente amenazas a través del análisis de comportamiento, inteligencia artificial, escaneo de memoria de alto rendimiento y mitigación de exploits.
- Inteligencia Integrada de Amenazas: Se integra con la protección de endpoints para automatizar investigaciones de incidentes y acelerar la respuesta ante brechas de seguridad.
- Detección y Respuesta para EndPoint: Permite identificar comportamientos sospechosos en tiempo real y de manera histórica, permitiendo la caza proactiva de amenazas.
- Control de Dispositivos USB: Permite controlar y gestionar el uso de dispositivos USB, a través de la creación y gestión de políticas. Además, mediante el monitoreo de la actividad de datos y archivos en los dispositivos USB ayuda a prevenir la pérdida de información sensible y exfiltración de datos
- Firewall: Permite gestionar y auditar las políticas de firewall de manera eficiectiva y eficiente.
- Threat Hunting gestionado por expertos.
- Respuesta: Posibilidad de aislamiento de EndPoint.
- Threat Hunting centralizado sobre telemetría completa.
- Requiere Agente en los EndPoint
- Posibilidad de convivir con otros AV.

4.- ITDR (Identity Threat Detection and Response): Servicio que monitoriza continuamente la actividad de las identidades con objeto de detectar ataques basados en la identidad o comportamientos sospechosos que permitan detectar ataques o compromisos de identidad y responder ante ellos.

- Alcance:
  - Directorio Activo OnPremise
  - IDP Cloud (EntraID, OKTA)
- Detección:
  - Ataques típicos AD y comportamientos anómalos.
  - De amenazas basada en AI y ML.
  - Threat Intelligence aplicada a la identidad.
  - Visibilidad de identidades (cuentas de servicio, administradoras,…)
- Protección:
  - Respuestas automáticas en tiempo real.
  - Posible forzar bloqueos, auditorías o MFA en situaciones de riesgo.
  - Visibilidad unificada de identificación y accesos a aplicaciones y recursos.

5.- SOC/CSIRT (SOC/Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad): Servicio que proporciona los recursos humanos necesarios para la monitorización proactiva de la seguridad y, en caso de ciberincidente, para responder ante los mismos a diferentes niveles. En este servicio se ofertan las siguientes categorías:

- CSIRT P0: Respuesta a Incidentes implícita en cualquier servicio.
  - Protocolo de Gestión de CiberIncidentes: Definición, Operación y Evolución.
  - Gestión de CBI alineado con CCN-CERT (Categorías, Niveles) y NIST (ciclo vida).
  - Gestión de CBI integrado en ITSM (ServiceNow).

- CSIRT P1: Respuesta a Incidentes especializada bajo demanda.
  - Servicio DFIR (Digital Forensic and Incident Response) ante CBI de alto impacto.
  - Ciber Ejercicios (Entrenamiento de procedimientos, respuestas, situaciones).
  - Red Team (Simulación de ataques para depurar respuestas de Blue Team).

- SOC P2: Implícito en monitorización avanzada de seguridad.
  - Gestión de plataforma de monitorización de seguridad (SIEM, EDR, ITDR,…).
  - Equipo de referencia en la monitorización de seguridad reactiva (CSIRT, TH,…).
  - Automatización del nivel 1 en SOC.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

5.3 Infraestructuras

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Housing	**Línea de servicio** Infraestructuras
Responsable Eneko Saez de Asteasu e-asteasu@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas
Definición El servicio proporciona espacio físico y facilidades para la incorporación de los elementos de infraestructura propios del cliente dentro del CPD de EJIE. Además del espacio físico se ofrece conexionado eléctrico, climatización, conexionado a red, montaje y desinstalación, reciclaje y opciones de manos remotas y guarda de cintas de Backup.	
Características El servicio de Housing busca cumplir los siguientes objetivos: – Proporcionar espacio físico para albergar la infraestructura del Cliente. – Dotar de potencia eléctrica y clima adecuados. – Sistema de extinción de incendios. – Accesos de proveedor de comunicaciones diferenciados de la sala CPD. – Gestión de accesos a la sala. (Seguridad presencial y circuito cerrado de cámaras de vigilancia) – Servicios de cableado. (8x5) – Montaje y desmontaje. (8x5) – Reciclaje de elementos retirados. (8x5) – Suministro e instalación de armarios (securizados o no).(8x5) – Espacio de almacenaje para stock de piezas. – Ojos y manos remotas (24x7) – Revisión visual del estado de alarmas en los equipos. – Gestión y salvaguarda de cintas de Backup(24x7)	
Tipologías de servicio El servicio de Housing no contempla ninguna tipología de servicio.	
Tarifas Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio IaaS	**Línea de servicio** Infraestructuras
Responsable Alfonso Rubio A-rubio@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

El servicio consiste en ofrecer bajo una modalidad de Infraestructura como Servicio en la nube (Cloud IAAS) un modelo de Tecnologías de la Información ágil que prioriza la velocidad y la flexibilidad.
Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco.
El servicio IaaS se podrá nutrir internamente de servicios de Cloud Públicos de forma transparente para los clientes.

El servicio IaaS está desplegado sobre infraestructura del Datacenter de convergencia "Batera". Se trata de un Datacenter con dos sedes (CPDs) que permite ofrecer un servicio de alta disponibilidad. En un escenario de contingencia se prestará servicio desde el site secundario sin que sea necesario ningún cambio de direccionamiento público ni privado desde donde se presta el servicio, ni cambio de URLs, modificaciones en los clientes, etc

El CPD de Vitoria-Gasteiz se considera el site principal y alberga todas las cargas:

- En este site se implementan mecanismos de alta disponibilidad en todas las capas posibles (energía, climatización, infraestructura, cableado, accesos de proveedor de comunicaciones, middleware, aplicación, etc.). Se evitan puntos únicos de fallo.
- En el funcionamiento normal éste es el único site que tiene cargas activas.

El CPD de Erandio tiene el rol de site secundario y de DR (Disaster Recovery)

- En este site se mantiene una réplica en stand-by sincronizada de las. máquinas virtuales así caracterizadas.
- Las infraestructuras de este site no tienen en general mecanismos de HA.
- El site se utiliza también para albergar una segunda copia de las copias de seguridad.

La interconexión entre los dos sites son líneas redundadas dedicadas de operador. Cada uno de los sites tiene también su propia conexión redundada a la red corporativa de cada cliente, lo que supone acceso a sus diferentes sedes y edificios, así como a su CPD. De la misma manera, el acceso a Internet también está redundado con dos operadores diferentes.

Adicionalmente, el servicio IaaS podrá desplegar parte de su infraestructura en sede de la entidad cliente, como parte de su servicio de convergencia. Esta infraestructura remota en "ubicación Edge" se considera una extensión del Datacenter y dispondrá de los mismos servicios que los dos CPDs de convergencia.

Características

- Mecanismos de Alta Disponibilidad (HA) y recuperación ante desastres (DR)
- Portal de autoservicio con operaciones de Día 1 (Despliegue) y de Día 2 (Administración) automatizadas
- Interconexión directa con los entornos existentes y redes de acceso de cada cliente, manteniendo direccionamiento IP.
- Exposición de servicios de cliente en Internet y/o red privada
- Zonas de seguridad y microsegmentación
- Aislamiento multi-tenant garantizado
- Operación IT según buenas prácticas ITIL

Servicios de valor añadido

- Opcionalmente se pueden contratar servicios de:
  - Anti-Malware y protección tráfico web
  - Monitorización entornos de cliente (front-office)
  - Backup y recuperación
  - Retención de logs y reporting basado en paneles de disponibilidad, rendimiento y capacidad
  - Seguridad perimetral IDS/IPS
  - DNS Interno y Público
  - Pasarela VPN

Consideraciones sobre el Alcance del Servicio

- El servicio de IaaS será el responsable único de gestionar todos los servidores virtuales de todos los servicios ofrecidos desde la infraestructura Batera, no solo los que estén explícitamente incluidos en suscripciones al servicio IaaS.
- Todos los servicios del catálogo de EJIE quedan suscritos implícitamente a este servicio para el aprovisionamiento de máquinas virtuales y su soporte, con los mismos ANSs de este servicio.
- Este servicio extenderá las mismas garantías, que se ofrecen a través de los procesos de Disponibilidad, Continuidad, Capacidad y Seguridad, a todos los servicios del catálogo de EJIE que consumen alguna máquina virtual.
- La oferta de servidores virtuales que aparecen en la ficha de IaaS del Catálogo de servicios, en la sección Oferta del Servicio, serán utilizadas para asignar costes para cualquier suscripción a cualquier otro servicio del Catálogo.

Tipologías de Servicio

Servicio de Máquina Virtual: Capacidad para suministrar cómputo, almacenamiento y redes, así como otros recursos asociados básicos para que el Cliente que contrate este servicio pueda desplegar sus servidores virtuales y ejecutar software (sistemas operativos, plataformas y aplicaciones). El Cliente no gestiona ni controla la infraestructura cloud subyacente, pero sí que puede, a través del portal de autoservicio (VRA), gestionar los sistemas operativos, almacenamiento y aplicaciones que haya desplegado sobre esos servidores virtuales que haya previamente desplegado a través de VRA y parcialmente sobre componentes de networking (ej. Firewalls).

Oferta del Servicio`

Tipo	Uso Típico	CPU	RAM	Almac.	Backup	Nivel de Disponibilidad
A2X / Y	A2#: Aps. críticas estándar	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	A#X / A#Y: 20 - 1024 GB	Personalizable con granularidad: Diario hasta L-D con retención hasta 1 mes Mensual con retención hasta un año Anual con retención hasta 5 años	Alto (Protección DR)
B2Y B3Y / Z	B2#: Aps. de producción estándar B3#: Aps. Estándar bajos recursos	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	B#Y / B#Z: 20 - 1024 GB		Normal (Proteccion HA+)
C3Z C4Z	C3#: Entornos desarrollo y testing C4#: Pilotos, laboratorios y proyectos temporales	2 – 16 vCPU (*)C4 máx 2	1 - 64 GB	C#Z 20 - 1024 GB		No Productivo (Proteccion HA-)
E2Z	E2: Aps. producción estándar ubicación edge	2 – 16 vCPU	1 - 64 GB	E2Z: 20 - 1024 GB		Normal Edge (Proteccion HA)
NAS1 / NAS2	-	n/a	n/a	1 – 9999 GB	Pd	Alto / Normal / No Prod.
VOL1 / VOL2	-	n/a	n/a	1 – 1024 GB	Pd	Alto / Normal / No Prod.

Perfiles de Rendimiento para Servidores

Nivel	Contención CPU	Contención RAM	Red (Tx)	Sobresuscripción.
#2	< 5%	< 3%	0 drops	1:4
#3	< 15%	< 6%	0 drops	1:6

Perfiles de Rendimiento para Almacenamiento

Nivel	Descripción	Tiempo. Respuesta
##X	Rápido	< 5 msg.
##Y	Normal	< 20 msg.
##Z	Básico	< 30 msg.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Backup Zaintza	**Línea de servicio** Infraestructuras
Responsable Alfonso Rubio A-rubio@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Servicio gestionado de copias de seguridad, consumido por todos aquellos clientes cuyos sistemas de información residan en BATERA, además de todos aquellos clientes que lo soliciten.

Este servicio proporciona al cliente la protección de datos, mediante la ejecución diaria de procesos de copia de seguridad de sus datos.Se puede utilizar para proteger, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.

ZAINTZA es un servicio que permite a los clientes externalizar el proceso de copias de seguridad, incluyendo los repositorios necesarios para las copias, el software de backup, servicios de comprobación, administración y restauración, y réplica remota segura de sus copias de seguridad a ubicaciones alternativas y/o nube para garantizar la disponibilidad y cumplimiento legal.

Tipologías del Servicio:

Zaintza se puede contratar en función de las siguientes tipologías de servicio:

- Copias de seguridad de servidores virtuales a nivel de infraestructura, con integración con los mecanismos de copia de las plataformas de virtualización.
- Copias de seguridad a nivel de aplicativo (Oracle, SQL, SAP,..) o sistema de ficheros, con instalación de agente del aplicativo de copias de seguridad

NOTA: *no será responsabilidad de EJIE, y por tanto quedan fuera del alcance de los Acuerdos de Nivel de Servicio, las copias de seguridad y recuperación de datos albergados en servidores cuya Administración de Sistemas no recaiga en los equipos de soporte técnico que EJIE gestiona. EJIE brindará en estos casos su mejor esfuerzo en dar solución a incidencias en estos entornos.*

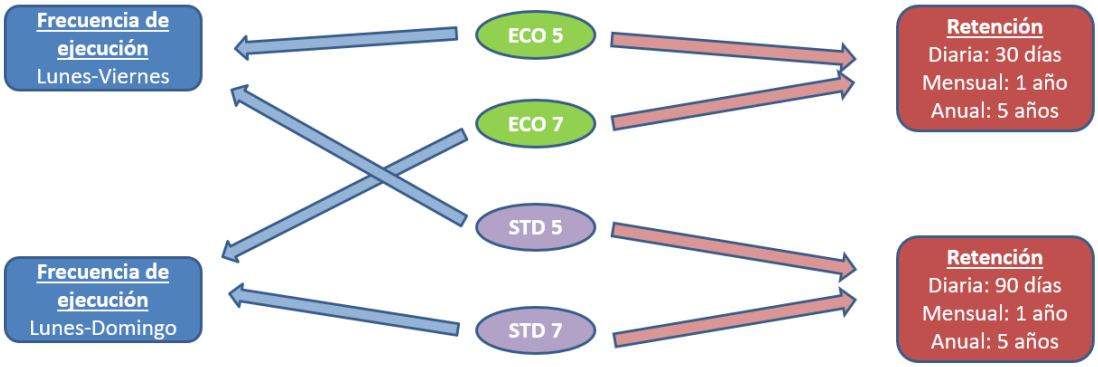
Copias de seguridad de servidores virtuales

- Copia de servidores virtuales a nivel de imagen de máquina virtual, con integración con los mecanismos de copia de las plataformas de virtualización
- Recuperación completa de servidor virtual, que sustituirá al servidor original
- Recuperación granular de ficheros, en el path original u otro alternativo.

Copias de seguridad a nivel de aplicativo y/o sistema de ficheros.

- Copia con agente de sistemas de ficheros Windows y Unix/Linux.
- Copia con agente para los siguientes aplicativos:
  - Oracle
  - SQL
  - SAP
  - Active Directory
  - Exchange
  - Documentum
  - MySQL

Oferta del servicio.



Horario del servicio
El servicio Zaintza estará operativo en horario 24x7.

Ventana de ejecución de copias de seguridad
Franja horaria para la ejecución de los procesos de copia de seguridad.

- Ventana de backup standard: 20:00 a 6:00 de lunes a domingo.
- Procesos de archivado para bases de datos: 6:00 a 19:00 con una periodicidad de 2 horas.
- Ventana de backup personalizada: por petición expresa de cliente y validación por parte de EJIE.

Los procesos de copia ejecutados fuera de esta ventana, no estarán sujetos a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Ventanas de Mantenimiento
Se establecen las siguientes ventanas de mantenimiento durante las cuales el servicio no estará disponible.

Mantenimiento Programado Preestablecido

La ventana de mantenimiento programado para el servicio será todos los jueves de 15:00 a 20:00.
Los mantenimientos que se realicen en esta ventana horaria no serán notificados. Todos los jueves del año en esa ventana horario el servicio no estará disponible.
Los ANSs del servicio NO se aplicarán durante el mantenimiento programado.

Mantenimiento Programado

EJIE se reserva el derecho de realizar mantenimientos programados cuando sea necesario fuera de la ventana de mantenimiento programado preestablecida.
En este caso se notificará con un preaviso de al menos una semana de antelación.
Los ANSs del servicio NO se aplicarán durante el mantenimiento programado.

Mantenimiento de Emergencia

EJIE se reserva el derecho de realizar mantenimientos de emergencia cuando sea necesario fuera de la ventana de mantenimiento programado. En tal caso EJIE hará un esfuerzo razonable para notificar al interlocutor principal de tal eventualidad. Todos los ANSs del servicio se aplicarán durante el mantenimiento de emergencia.

Tarifas
Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Almacenamiento (STaaS)	**Línea de servicio** Infraestructuras
Responsable Alfonso Rubio A-rubio@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Servicio dedicado a ofrecer almacenamiento gestionado a los Clientes que lo soliciten, en función del tipo de servicio origen que necesite acceder y consumir este servicio de almacenamiento se le ofertará un tipo u otro de almacenamiento dependiendo varios factores (protocolo de acceso, rendimiento, capacidad, etc).

Este servicio proporciona al cliente acceso a una plataforma de almacenamiento de datos. Se puede utilizar para transferencias de datos y almacenamiento redundante, así como para restaurar cualquier dato dañado o perdido.

Se proporciona bajo una modalidad de Almacenamiento como Servicio, un modelo de Tecnologías de la Información ágil que prioriza la capacidad, escalabilidad, seguridad y continuidad.

Es una plataforma basada en Infraestructura de procesos automatizados, concebida para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco.

Consideraciones sobre el Alcance del Servicio

- El servicio de STaaS será el responsable único de gestionar todas las infraestructuras de almacenamiento de la información de todos los servicios ofrecidos desde la infraestructura Batera, no solo los que estén explícitamente incluidos en suscripciones al servicio STaaS.
- Todos los servicios del catálogo de EJIE quedan suscritos implícitamente a este servicio para el aprovisionamiento de almacenamiento y su soporte, con los mismos ANSs de este servicio.
- Este servicio extenderá las mismas garantías, que se ofrecen a través de los procesos de Disponibilidad, Continuidad, Capacidad y Seguridad, a todos los servicios del catálogo de EJIE que consumen alguno de los tipos de almacenamiento proporcionado.
- La oferta de almacenamiento que aparece en la ficha de STaaS del Catálogo de servicios, en la sección Oferta del Servicio, serán utilizadas para asignar costes para cualquier suscripción a cualquier otro servicio del Catálogo.

Características

- Mecanismos de Alta Disponibilidad (HA) y recuperación ante desastres (DR)
- Portal de autoservicio con operaciones de Día 1 (Despliegue) y de Día 2 (Administración) automatizadas
- Exposición de servicios almacenamiento de cliente red privada
- Exposición de servicios almacenamiento de cliente red pública (S3)
- Zonas de seguridad y microsegmentación
- Aislamiento multi-tenant garantizado
- Operación IT según buenas prácticas ITIL

Tipologías del Servicio:

Almacenamiento compartido NAS (CIFS y NFS)

Este tipo de almacenamiento va orientado a dar respuesta a las necesidades de disponer de un espacio para almacenar y compartir ficheros desde varios clientes de NAS tanto para aplicaciones como para servicios de ficheros que soporten el protocolo CIFS (Windows) o NFS (Unix/Linux).

El sistema de Backups y respaldos de esta tipología de almacenamiento se basa en la solución de snapshots con réplica en la cabina NAS alojada en el DataCenter de respaldo en Erandio y cumpliendo con las políticas de retención de EJIE (31d/12m/5a). Esto permite dar un RTO máximo de 2horas y un RPO máximo de 10 minutos. Los servicios de monitorización y gestión de DR se encuentran integrados por parte de EJIE. La replicación entre sites se realiza cada 10 minutos con líneas dedicadas. Adicionalmente se realizan 2 simulacros anuales. Todos los backups del site principal (EJIE) permiten la recuperación autónoma y granular, tanto de CIFS ("previous versions") como de NFS (.snapshots).

Para la autenticación de usuarios se dispone de integración contra Directorio Activo corporativo.

Almacenamiento compartido S3

Típicamente usado en entornos de soluciones Cloud tanto onPremise como en nube públicas (AWS de Amazon, Azure…etc), en Batera se dispone de almacenamiento para ser consumido por aplicaciones de nueva generación utilizando para su acceso a los datos el protocolo HTTPS/S3.

Se trata de un almacenamiento Cloud onPremise donde los datos se replican al CPD remoto de Erandio proporcionando de esa forma una solución de Disaster Recover. La replicación entre sites se realiza empleando líneas de comunicación dedicadas. Los servicios de monitorización y gestión de DR se encuentran integrados por parte de EJIE.

Dada la naturaleza de la plataforma el mecanismo de protección frente al escenario de pérdida de datos se basa en una característica nativa que es el versionado de objetos, donde cada aplicación que hace uso de los objetos contenidos en ella es la responsable de generar nuevas versiones si así se necesitara.

El acceso se basa en la combinación de una URL o endpoint y AccessKey/SharedSecret mediante HTTPS (HTTP seguro firmado digitalmente por la CA de Izenpe).

Almacenamiento de Bloque

Este tipo de almacenamiento se ofrece directamente a un servidor/clúster físico, típicamente para ser asignado a una plataforma, por ejemplo, Bases de Datos. Se trata de un almacenamiento de alto rendimiento.

El acceso es mediante una doble red de almacenamiento específica, independiente y altamente redundada donde no hay elementos en común (red SAN) empleando un protocolo específico de almacenamiento para ello (FCP).

Los discos no están asociados físicamente a un servidor concreto, los servidores y el almacenamiento están separados físicamente. Para el servidor el disco se muestra como si fuera interno. Esta tecnología tiene evidentes ventajas en cuanto a redundancia, disponibilidad del sistema, recursos compartidos (en caso de clústers), crecimiento, etc. (p.e. permite disponer de un conjunto de servidores con acceso a un conjunto de discos compartidos, realizar operaciones de mantenimiento sin apagar los servidores y sin impedir el acceso de éstos a otros dispositivos sobre la red).

La solución de Disaster Recover de este almacenamiento entre EJIE y Erandio es proporcionada por la plataforma que lo utiliza (GoldenGate por ejemplo en el caso de BBDD) ya que la red SAN no se encuentra extendida entre EJIE y Erandio.

No se proporciona directamente este servicio de almacenamiento sino es dentro del ámbito de otra plataforma física.

***Almacenamiento fuera de alcance de este servicio:**

- **Almacenamiento VSAN:** Este tipo de almacenamiento se consume directamente por las suscripciones al servicio IaaS o al servicio Hosting, ya que es el almacenamiento nativo de VmWare que se entrega cuando se contrata un servidor del catálogo de servidores IaaS.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

5.4 Personas usuarias

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Gestión de identidades y accesos (IAM)	**Línea de servicio** Usuarios
Responsable Javier González j-gonzaleztavera@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas
Definición El servicio de Gestión de Identidades y Accesos, en adelante Servicio IAM, tiene como principal objetivo establecer las directrices que sustenten el Gobierno de la Identidad en los servicios que ofrezca EJIE a las entidades que consuman y/o administren servicios convergentes. Esto incluye control sobre el ciclo de vida del aprovisionamiento e incorporación de usuarios, tanto internos como externos, colaboradores, etc.; control del proceso de autorización de permisos para usuarios existentes; y la exclusión de usuarios cuando estos ya no estén autorizados para acceder a los recursos sobre los que tenían autorización. El Servicio IAM se encarga del gobierno, políticas y procesos que guían cómo deben definirse y administrarse los roles y el acceso de los usuarios a los recursos.	
Características El Servicio IAM se apoya en diferentes soluciones tanto SaaS (Okta, AzureAD) como onprem (OIM, Directorios Activos, directorio XLNets). Tanto las identidades consumidoras como administradoras suscritas al servicio se beneficiarán de prestaciones y funcionalidades, entre otras y dependiendo del offering: – Identidad única – Gestión del ciclo de vida – Certificación de accesos, que podrán consultarse y obtenerse a través del Portal de Servicio – Herramienta Portal de Servicio para personas autorizadas de la entidad con la oferta de peticiones e incidencias – Autenticación multifactor con diferentes autenticadores (contraseña, aplicación en el teléfono móvil, llaves de seguridad, email, etc.) – Directivas de acceso contextual basadas en ubicación, plataforma de dispositivo, comportamiento, etc. – Autorecuperación de contraseña de cuenta de usuario – Trazabilidad de los inicios de sesión – Servicio con soporte 24x7 Acceso a través de roles	

Tipologías de servicio
Identidades administradoras
• Esta identidad se basa en la plataforma SaaS Okta y en el Directorio Activo de Elkarlan.
• Es una identidad de administración que tendrá privilegios sobre el servicio convergente al que tenga acceso.
• Son **identidades de administración** o con algún tipo de privilegio, que podrán ser otorgadas a cualquier persona que pueda administrar un servicio convergente de manera global o parcial:
  • Usuarios autorizados de entidades
  • Usuarios de soportes (Sistemas)
  • Asistencias técnicas (Desarrollo)
  • Ejie
• **Es un servicio horizontal, incluido por defecto en la subscripción de otros servicios convergentes** (federados con Okta/Azure AD o no).
• Para poder acceder con privilegios al servicio convergente, la persona usuaria dispondrá de un usuario username@elkarlan.euskadi.eus y permisos sobre el servicio convergente contratado.	

- Identidad gestionada por Servicio IAM, garantizando el ciclo de vida de la identidad
- Accesos gestionados por Servicio IAM, según grupos indicados por responsable del servicio al que se da el acceso
- Si el servicio está federado y lo permite, esta identidad administradora dispondrá de un doble factor de autenticación.
- No incluye gestión delegada
- Ejemplos:
    - Subscripciones al servicio de Infraestructura como Servicio o IaaS (el servicio IAM se encargará de proveer la/s identidades admin necesarias para acceso a consola vRA)
    - Usuarios autorizados de las entidades que requieren acceso a ServiceNow

Identidades Gestionadas

- Son siempre identidades de consumo, que permiten consumir servicios convergentes
- Hay 4 ofertas de identidad gestionada:
    - **Gestión de identidades de EJIE**
        - Identidad maestra de consumo gestionada por Servicio IAM, garantizando el ciclo de vida de la identidad
        - Accesos y servicios gestionados por Servicio IAM
        - Se utiliza Sistema de Gestión de Identidades (OIM) y su fuente autoritativa es Synergy
        - OIM provisiona las cuentas en los repositorios finales que se hayan definido (DA, Exchange, XLNets)
        - La autenticación depende del servicio que se vaya a consumir (Directorio Activo ejsarea y/o XLNets)
        - No incluye Gestión Delegada

    - **Gestión de identidades de Gobierno Vasco**
        - Identidad maestra de consumo gestionada por Servicio IAM, garantizando el ciclo de vida de la identidad
        - Accesos y servicios gestionados por Servicio IAM
        - Se utiliza Sistema de Gestión de Identidades (OIM) y su fuente autoritativa es EIZU (RRHH)
        - OIM provisiona las cuentas en los repositorios finales que se hayan definido (DA, Exchange, XLNets)
        - La autenticación depende del servicio que se vaya a consumir (Directorio Activo ejsarea y/o XLNets)
        - [Opcional] Gestión delegada de accesos

    - **Gestión de identidades de Justizia**
        - Identidad maestra de consumo gestionada por Deitu, garantizando el ciclo de vida de la identidad
        - Accesos y servicios gestionados por Deitu + Servicio IAM
        - La autenticación es contra el Directorio Activo justizia
        - [Opcional] Gestión delegada a través de ActiveRoles

    - **Gestión de identidades para resto entidades**
        - Identidad maestra de consumo gestionada por Servicio IAM, garantizando el ciclo de vida de la identidad
        - Accesos y servicios gestionados por Servicio IAM
        - La autenticación es contra el Directorio Activo elkarlan
        - No tienen Directorio Activo propio, sus identidades están en una OU de elkarlan
        - [Opcional] Gestión delegada a través de ActiveRoles

Identidades Cloud

- Esta identidad puede ser de consumo o administradora. Se basa en soluciones Okta, Azure AD y Directorios Activos propios de la entidad. (*En el caso de entidades que estén en OU de Elkarlna será el DA de Elkarlan)
- Permite acceder a aplicaciones o servicios Cloud, bien sean servicios ofrecidos en convergencia o bien servicios Cloud propios de la entidad.
- La identidad maestra puede ser gestionada por Servicio IAM o por la entidad, el ciclo de vida es responsabilidad de la entidad y se verá reflejado en la identidad importada (que será una imagen de la identidad maestra).
- Incluye doble factor de autenticación.
- La nomenclatura de la identidad será: username@entidad.eus

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Atención a personas usuarias	**Línea de servicio** Usuarios
Responsable Susana Santa Cruz susana-santacruz@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

El servicio proporciona soporte a las personas usuarias (capital humano) de las compañías aportando valor, confianza y fiabilidad. Disponemos de personal, tecnología y procesos preparados y orientados específicamente a ayudar a las personas en su relación diaria con la tecnología, generando seguridad entre los miembros del equipo y fomentando la confianza en las herramientas de uso diario para los procesos empresariales.

Tiene como objetivo ser el punto único de contacto bilingüe para resolver o gestionar incidencias que generalmente se circunscriben al ámbito informático, aunque es posible realizar definiciones AD-HOC para ciertos procesos. (Empleados (B2E), Consumidores (B2C), Profesionales (B2B))

Incluye la recepción de Incidencias y Peticiones por diversos canales para maximizar la disponibilidad de las herramientas de negocio mejorando la productividad. Adicionalmente se trabaja en la gestión proactiva tratando de resolver la causa raíz de las incidencias repetitivas (Gestión de problemas) reduciendo en lo posible el número de incidencias. Somos expertos en la atención al cliente por lo que nuestro objetivo es estar continuamente en la mejora de los servicios, analizando las tendencias del mercado e incorporándolo a nuestros servicios de los que se ven beneficiados nuestros clientes.

El Servicio tiene la vocación de resolver el mayor número de incidencias en primera llamada (60%-80%) permitiendo que soportes más especializados estén enfocados principalmente a la evolución de las herramientas. Para cada cliente se establece el alcance y procedimientos que el servicio necesita, así como los estándares de calidad.

Características

El Servicio se apoya en diferentes soluciones como:

- *Service Now* para la gestión de incidencias, la gestión del conocimiento y la relación con otros procesos.
- *ODIGO* como plataforma de telefonía de última generación que permite el control y automatización de las llamadas telefónicas para una mejor gestión de los usuarios y atención.
- *La Suite de Microsoft Office 365* para la analítica de datos o exportación de información.
- *Latinia* para la gestión de SMS e información a los usuarios responsables.
- *Pasaraelas* de conexión a las infraestructuras y sistemas de las entidades

Dispone del respaldo de un equipo humano formado específicamente para dar un servicio de calidad a cada entidad y dotado con las herramientas de BackOffice necesarias para ser resolutores en primera instancia. El servicio se ofrece en los dos idiomas oficiales.

Ayudará a las personas suscriptoras a definir una configuración óptima adaptada a su entidad.

- Si fuera necesario, se conectará mediante SIP Trunk los equipamientos de las entidades cliente para economizar y facilitar la gestión de las llamadas.
- Se ofrecerán una serie de opciones basadas en el *expertise* como grabación de llamadas, definición de locuciones en el ámbito de la protección de datos y cláusulas de confidencialidad. Se nominará al responsable del dato por parte de las organizaciones y se ofrecerá la posibilidad de activación de encuestas al usuario final vía telefónica o por correo.

- Se dotará de un servicio de centralita con IVR, gestionable por el equipo de CAU, adaptándose a las necesidades puntuales que pueda tener el mismo, desde flujos para canalización de llamadas, automatización de ciertos servicios o activación de locuciones disuasorias.
- Se monitorizará el servicio de forma continua para garantizar un porcentaje de atención de al menos el 85 % de las llamadas, vigilando si la respuesta se realiza antes de 20 segundos en el 70 % de las mismas.
- Se establecerán protocolos de atención a las personas usuarias.
- De forma complementaria, existe la opción de contratar un portal de persona usuaria final personalizado (BATU) para la entidad mediante el que se puede crear incidencias, realizar un seguimiento de estas y recibir información sobre la situación del servicio.
- Se realizará un análisis exhaustivo de los procesos con el objetivo de identificar oportunidades para optimización y automatización, y así mejorar la eficiencia y la eficacia operativa.
- Se elaborará una base de conocimiento con todos los procedimientos aplicables por el CAU que serán la base para la gestión/resolución de las incidencias de forma manual o automatizada.

Mensualmente se establecerán unas llamadas comprometidas para el dimensionamiento del equipo basadas en las atenciones realizadas en años previos, así como en los posibles hitos que se prevean durante cada mes.

Se entregarán informes mensuales con las volumetrías de atenciones comprometidas, recibidas, atendidas, TMO (Tiempo Medio de Operativo), hitos reseñables, incidencias graves gestionadas durante el mes y procedimientos nuevos o actualizados durante el periodo.

Se realizarán seguimientos con las entidades para compartir sus inquietudes o trabajar en distintas propuestas de mejora.

Tipologías de servicio

- **Service Desk Basic:** Servicio **contratable** en horario de **7:00 a 20:00 de Lunes de Viernes laborables**. Se configura junto con el cliente, estableciendo protocolos de atención para maximizar la resolución en primera instancia, diseñando una base de conocimiento adaptada a la entidad para retener el conocimiento y proteger la propiedad intelectual, automatizando soluciones y fomentando la auto resolución, así como un seguimiento mensual por parte del cliente en el que se reflejarán las métricas más importantes.

- **Service Desk Advanced:** Servicio **contratable** en el horario que el cliente desee **incluyendo 24x7**. Se configura junto con el cliente, estableciendo protocolos de atención para maximizar la resolución en primera instancia, diseñando una base de conocimiento adaptada a la entidad para retener el conocimiento y proteger la propiedad intelectual, automatizando soluciones y fomentando la auto resolución, así como un seguimiento mensual por parte del cliente en el que se reflejarán las métricas más importantes.

- **ADI:** Servicio **contratable 24x7** para públicos con necesidades críticas y especiales. Puede tratarse tanto de usuarios VIPs como entornos de criticidad elevada. Se proporciona acceso rápido con interlocutores únicos, disponibilidad, seguridad, inmediatez de la solución y confidencialidad.

- **Service Desk Batera:** Servicio horizontal **NO contratable** que se ofrece de forma intrínseca a todos los consumidores autorizados de servicios convergentes en formato **24x7**. A priori, los clientes disponen del portal de servicios para realizar todas sus gestiones (peticiones e incidencias), contando con CAU-BATERA para dinamizar peticiones o registrar y gestionar incidencias sobre los servicios a los que está adscrita la entidad. Dispone de protocolos de atención para maximizar la resolución en primera instancia soportado sobre una base de conocimiento adaptada a la entidad para retener el conocimiento y proteger la propiedad intelectual, automatizando soluciones y fomentando la auto resolución.

- **GIG:** Servicio horizontal **NO contratable** que se ofrece de forma intrínseca a todos los consumidores de servicios convergentes en formato **24x7**. Cada entidad que se adscriba a servicios convergentes disfrutará de este servicio que se encargará de dinamizar e informar de las distintas eventualidades que puedan surgir en el día a día (GIG - Gestión de Incidencias Graves, CBI - Ciberincidentes y CN - Continuidad de Negocio). La entidad aportará listas de distribución y teléfonos a las que se notificarán las distintas eventualidades y la evolución de estas.

5.5 Plataformas

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Hosting	**Línea de servicio** Plataformas
Responsable Amaia Herrán A-herran@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

El servicio de Hosting cubre la gestión tecnológica global de aplicaciones, computación, almacenamiento, redes y contingencias de forma flexible adaptándose a las necesidades de cada negocio.

Abarca todo el ciclo de vida desde la identificación de los sistemas a integrar en el Cloud de Batera, pasando por la definición y transición a la nube y su operación y soporte una vez integrado.

Se ofrecen distintas tipologías de servicio para cada uno de los elementos fundamentados en las arquitecturas definidas en cada caso. Por tanto, la facturación será flexible en base a las plataformas/productos consumidos y a los niveles de soporte y operación seleccionados.

Características

El servicio depende de los servicios de la infraestructura (IaaS, BaaS) del Cloud de Batera. Es un Cloud con interoperabilidad híbrida basado en Infraestructura automatizada y la segmentación segura de aplicaciones, concebido para prestar servicios de IT al Gobierno Vasco, Organismos Autónomos (OOAA) y a otras Entidades del sector Público Vasco.

El servicio está desplegado sobre infraestructura del Datacenter de convergencia “Batera”. Se trata de un Datacenter con dos sedes (CPDs) que permite ofrecer un servicio de alta disponibilidad. En un escenario de contingencia se prestará servicio desde el site secundario sin que sea necesario ningún cambio de direccionamiento público ni privado desde donde se presta el servicio, ni cambio de URLs, modificaciones en los clientes, etc…

Tipologías del Servicio

El servicio se ofrece en tres tipologías según alcance: **Hosting Básico, Hosting Medio y Hosting Avanzado**. Existe la posibilidad de complementar cualquier Hosting con una serie de **servicios Premium** que configuraran una solución personalizada para el cliente.

Hosting básico

Esta opción ayuda a los clientes en su transición a la nube. Además de la plataforma, nos encargamos de la gestión de sus máquinas virtuales hasta el nivel del sistema operativo incluyendo las actualizaciones, lo que incluye todas las tareas de provisión, monitorización y resolución de fallos.

Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que disponen de autonomía para la gestión de sus plataformas de tecnologías de la información, pero que desea despreocuparse de la gestión de la infraestructura que soporta estas plataformas.

Adicionalmente a los servicios ofrecidos en la modalidad de IaaS, el hosting básico incluye un soporte técnico especializado disponible para colaborar en la gestión de incidentes y problemas surgidos en la infraestructura y que el equipo de TI del cliente no puede solucionar por sí mismo.

Hosting medio

Esta modalidad de servicio está orientada a aquellos clientes que desean mantener el control de las aplicaciones de negocio propias, pero quieren despreocuparse de la gestión de los plataformas y productos estándar necesarios para el correcto funcionamiento de sus aplicaciones de negocio, además de la gestión de la infraestructura ya incluida en la modalidad Básica. Incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado el fabricante.

Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar sus principales bases de datos y productos.

Hosting Avanzado

Esta modalidad está orientada a aquellos clientes que buscan la **máxima calidad del servicio**. Nuestros equipos de soporte se encargarán de gestionar y administrar íntegramente sus principales bases de datos y productos que dan soporte a sus aplicaciones de negocio. Se basa en una estandarización de dichas aplicaciones de negocio y su ciclo de vida maximizando la disponibilidad y seguridad. Así mismo, incluye un soporte técnico especializado para consultas y problemas que puede incluir escalado el fabricante, así como la operación integral de sus sistemas de producción en horario 24x7.

El cliente dispondrá de acceso a un portal de gestión desde que se le ofrecerá la posibilidad de interactuar con el servicio, disponer de información global y agilizar todos los trámites necesarios

Incluye hardware, software que pueda ser ofrecido bajo pago por uso, las herramientas de gestión y los servicios profesionales.

Criticidad del Servicio

Dentro de cada una de las tipologías, existen variantes que se adaptan a la **criticidad de los sistemas** y que se verán reflejadas en las infraestructuras sobre las que se soportan dichos sistemas. (configuración de la arquitectura, tipología de servidores, plataformas y productos disponibles, Garantías, SLAs)

Tal y como se muestra en la siguiente tabla, cada tipo de servicio pueden dar soporte a unas criticidades de sistemas, ayudando al cliente a seleccionar la opción óptima que se ajuste a sus necesidades.

Criticidad / Tipo	Misión Crítica	Critico	Menos Crítico	No Crítico
Hosting Avanzado	!	!	!	!
Hosting Medio		!	!	!
Hosting Básico			!	!

- **Misión Crítica**: consideración de aquellos sistemas que se presuponen esenciales para la entidad contratante y a los que se quiere dar prioridad máxima en caso de cualquier contingencia.
- **Crítico**: consideración de aquellos sistemas que se presuponen importantes para la entidad contratante.
- **Menos Crítico**: Resto de aplicaciones de producción.
- **No Crítico**: Entorno de desarrollo, pruebas, test, en definitiva, entornos no productivos.

Las criticidades marcan las configuraciones a nivel de infraestructuras de los sistemas de la siguiente forma:

Misión Crítica

Para poder prestar este tipo de servicio, es requisito imprescindible la distribución de la **infraestructura** en las tres ubicaciones de CPD disponibles (CPD EJIE zona 1, CPD EJIE zona 2 y CPD Erandio) cubiertos mediante mecanismos DR (Disaster Recovery) con fail-over en site secundario. La tipología de Middleware, Backend, Sistemas Operativo y Productos estará limitada a sistemas que puedan garantizar los requerimientos solicitados. Garantizamos un modelo de despliegue con un tiempo mínimo de parada.

Para poder ofrecer este servicio es requisito que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia critica en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto (en 24*7) dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia a Critica hasta que se da por resuelta.

La diferencia fundamental con el Crítico radica en los ANSs y el orden de arranque en caso de Desastre Mayor dando siempre prioridad a los Servicio bajo este tipo de contrato.

Crítico

Para poder prestar este tipo de servicio, es requisito imprescindible la distribución de la **infraestructura** en las tres ubicaciones de CPD disponibles (CPD EJIE zona 1 y CPD Erandio) cubiertos mediante mecanismos DR con fail-over en site secundario. La tipología de Middleware, Backend, Sistemas Operativo y Productos estará limitada a sistemas que puedan garantizar los requerimientos solicitados. Garantizamos un modelo de despliegue garantizando un mínimo de parada.

Para poder ofrecer este servicio es requisito que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia critica en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto (en 24*7) dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia a Critica hasta que se da por resuelta.

Menos Crítico

Para poder prestar este tipo de servicio, es requisito imprescindible la distribución de la **infraestructura** no hay compromisos de HA desde el punto de vista de plataforma, pero si desde el punto de vista de infraestructura. La tipología de Middleware, Backend, Sistemas Operativo y Productos estará limitada a sistemas que puedan garantizar los requerimientos solicitados. Garantizamos un modelo de despliegue garantizando un mínimo de parada.

Para poder ofrecer este servicio es requisito que el Cliente se comprometa a que en caso de incidencia prioritaria en dicha aplicación siempre haya una persona de contacto horario laboral dispuesta a validar la resolución o aportar información sobre dicha incidencia para asegurar que no hay ninguna interrupción desde que se escala la incidencia hasta que se da por resuelta.

No Crítico

Modelo de criticidad asociado a entornos no productivos.

En la siguiente tabla se enumeran los servicios ofrecidos agrupados por categorías en base a su ámbito y su aplicación a las diferentes tipologías de Servicios de Hosting:

Alcance / Servicios	Básico	Medio	Avanzado	Premium	Descripción	Requisitos/condicionantes
Comunes: de aplicación general a todas las tipologías						
Construcción del Tenant	✔	✔	✔		EJIE dispone de las infraestructuras necesarias para alojar y gestionar las TI de las entidades que así lo requieran.	En función de las dimensiones y necesidades estructurales de la entidad será generado o no un Tenant específico
Portal de autoservicio según catálogo Automatizado (Antivirus, DNS, Infraestructura, IPAM, Linux, Windows, Política Backup…)		✔	✔		Portal de VRA que permite la gestión autónoma por parte de las propias entidades	El acceso al Portal de Autoservicio estará restringido a los usuarios con permisos asignados específicamente para su uso.
Portal para gestión y Operación de sus sistemas en 12x5	✔	✔	✔		A través de la herramienta corporativa de ITSM se dará soporte a las incidencias y peticiones	
Garantía de la disponibilidad de la Infraestructura	✔	✔	✔		Acorde a los niveles de servicio ofrecidos (apartado 3.9)	
Explotación: Parada, arranque y reinicio de Servidor	✔	✔	✔		Tareas básicas realizadas en 24x7 por parte de los equipos de Operación	
Explotación: Backup y Restauración de servidor	✔	✔	✔		Tareas de backup y Restore en 24x7 por parte de los equipos de Operación	
Explotación: Gestión Operativa de Plataformas		✔	✔			
Explotación: Gestión Operativa de Productos		✔	✔			
Explotación: Gestión de Alarmas de Aplicaciones	✔ (*)	✔ (*)	✔			Desde las entidades se deberán proporcionar las alarmas concretas, los umbrales asociados y los planes de acción correspondientes.
						(*) En el caso del Hosting Básico y Medio es un servicio ofrecido desde Gertu.

Alcance / Servicios	Básico	Medio	Avanzado	Premium	Descripción	Requisitos/condicionantes
Seguridad: gestión de vulnerabilidades SO, antivirus, BBDD, Productos, auditorías						
Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Sistema Operativo	✔	✔	✔			
Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Seguridad Antivirus	✔	✔	✔			
Gestión de vulnerabilidades: Actualización de Seguridad Bases de Datos y Productos		✔	✔			
Gestión de Seguridad: Seguimiento de Auditorias de cliente			✔ (1)	✔		**(1)** En caso de que EJIE localice algún problema de Seguridad que pueda tener implicaciones importantes, de forma unilateral, realizará las auditorias y tomará las medidas correctoras necesarias incluyéndolo dentro del servicio.
Disponibilidad y continuidad: garantías y gestión de disponibilidad, continuidad de negocio, operación, gestión de incidencias						
Garantía de disponibilidad según Catálogo: Bases de datos y Producto		✔	✔			
Garantía de disponibilidad de Plataformas y Aplicaciones/Sistemas críticos			✔			
Gestión de disponibilidad de productos fuera de catálogo				✔		
Continuidad de negocio Disaster / Recovery Infraestructura: Cumplimiento de RTO según servicio y/o Sistema de Información		✔	✔			
Continuidad de negocio Disaster / Recovery Infraestructura: Cumplimiento de RPO según Servicio y/o Sistema de Información.		✔	✔			
Continuidad de negocio Disaster / Recovery Infraestructura: Diseño y ejecución de Plan de continuidad negocio			✔	✔		
Servicio de Explotación continua en 24x7		✔	✔			
Acceso al servicio de gestión de incidencias graves en 24x7		✔	✔			

Alcance / Servicios	Básico	Medio	Avanzado	Premium	Descripción	Requisitos/condicionantes
Gestión: Configuración, capacidad, eventos, cambios y despliegues						
Gestión de la capacidad según nivel de Hosting	✔	✔	✔			
Gestión de configuración: CMDB	✔	✔	✔			
Gestión de configuración: Descubrimiento	✔ (2)	✔	✔			**(2)** Se prestará este servicio con el alcance concreto del servicio, generalmente a nivel de Sistema Operativo e Infraestructura
Gestión de configuración: Descubrimiento avanzado (Modelado de Servicios)	✔ (2)	✔	✔			**(2)** Se prestará este servicio con el alcance concreto del servicio, generalmente a nivel de Sistema Operativo e Infraestructura
Gestión de eventos	✔ (2)	✔	✔			
Gestión de cambios y despliegues: El cliente puede desplegar según servicio/entorno/Blackout		✔				
Gestión de cambios y despliegues: Solicitados por el cliente. Planificación y ejecución por Batera			✔			
Automatización ejecución de procesos: Procesos periódicos		✔	✔			
Automatización ejecución de procesos: Procesos aperiódicos		✔	✔			
TAM / Gestor del servicio asignado al cliente: Recurso dedicado Interno en horario laboral		✔	✔			
Horario: de infraestructura, resto de servicios						
Horario de gestión del servicio: Horario Laboral, 12x5	✔	✔	✔			
Horario del servicio: 24x7	✔ (2)	✔	✔			**(2)** Se prestará este servicio con el alcance concreto del servicio, generalmente a nivel de Sistema Operativo e Infraestructura
Soporte Experto: Orientación general, fallo en sistemas, Sistemas inactivos						
Soporte experto: Orientación general	✔	✔	✔			
Soporte experto: Fallo en el sistema	✔ (2)	✔	✔			**(2)** Se prestará este servicio con el alcance concreto del servicio, generalmente a nivel de Sistema Operativo e Infraestructura
Soporte experto: Fallo en el sistema de producción	✔ (2)	✔	✔			**(2)** Se prestará este servicio con el alcance concreto del servicio, generalmente a nivel de Sistema Operativo e Infraestructura
S.A.U.				✔		Ofertable como Servicio Premium para cualquier tipo de Hosting Servicio básico ofrecido desde el CAU de BATERA

Alcance / Servicios	Básico	Medio	Avanzado	Premium	Descripción	Requisitos/condicionantes
Monitorización: Servidores, rendimiento, impacto en negocio, Sistema, End-User eperience, transacción						
Monitorización de Servidores	✔	✔	✔		Se monitorizarán los servidores a nivel de disponibilidad y continuidad, incluido SO	Monitorización 24*7 por defecto, gestión de las alarmas
Monitorización: Plataformas		✔	✔		Monitorizaciones estándar asociadas a cada una de las plataformas normalizadas que se diseñan/establecen en el proceso de implantación del Hosting.	Aplicable a aquellas Plataformas que estén estandarizados en EJIE
Monitorización: Productos		✔	✔		Monitorizaciones estándar asociadas a cada una de las Productos normalizadas que se diseñan/establecen en el proceso de implantación del Hosting	Aplicable a aquellos Productos que estén estandarizados en EJIE
Monitorización: Rendimiento Aplicación			✔	✔	Monitorización del rendimiento de la **aplicación** a nivel de consumo de CPU, memoria, tiempos de acceso	Se deberán determinar previamente los recursos necesarios para la aplicación, así como los parámetros asociados a tiempos de acceso, … relativos a la aplicación
Monitorización: End-User experience			✔	✔	Herramientas avanzadas de monitorización y análisis de rendimiento de aplicaciones.	El premium aplicaría a Hosting Avanzado que no fuera Misión Crítica. Dynatrace … sólo aplicable a Hosting Avanzado Misión Crítica
Monitorización: Pruebas de carga			✔	✔	Ejecutable a petición de cliente	Por defecto aplicable a Hosting Avanzado, solicitable como servicio Premium para Hosting Medio.
Facturación: Periodos de facturación, conceptos de tarifa.						
Facturación Mensual	✔	✔	✔		Facturación por defecto	
Facturación: A demanda				✔	Facturación asociada a Servicios Premium contratados adicionalmente al Servicio de Hosting	

**** El servicio de Hosting prestado por EJIE no incluye: Depuración de software personalizado ni tampoco Desarrollo de código**

La tabla de productos y plataforma estandarizados ofertados por Service Offering y criticidad se encuentra en el siguiente KB0021203.

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Plataforma analítica de datos - BatData	**Línea de servicio** Plataformas
Responsable Iratxe Montoya i-montoya@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

BatData es una plataforma de datos y analítica alojada en la nube pública de AWS que permite a las entidades suscritas a este servicio disfrutar de capacidades de ingesta, procesamiento, almacenamiento, análisis y visualización de datos. Por lo tanto, este servicio ayudará a las entidades a recopilar datos de diversas fuentes, almacenarlos, transformarlos y ponerlos a disposición de los usuarios finales.

Características

Las principales características de esta plataforma de BatData son las siguientes:

- Plataforma flexible que facilita la incorporación eficiente de nuevas entidades o clientes.
- Capacidad para soportar de manera óptima casos de uso de diferentes tamaños y niveles de complejidad.
- Arquitectura escalable que permite la incorporación de nuevos servicios en las diferentes capas de la plataforma.

La arquitectura de la solución está formada por diferentes capas:

- **Capa de Ingesta / Integración**: Se encarga de extraer los datos de las fuentes de origen, como pueden ser: bases de datos relacionales o NoSQL, archivos, IoT, redes sociales, APIs,… comprobar su calidad y guardar los datos en la capa de almacenamiento de la plataforma. Puede ser batch (lotes) o en streaming (tiempo real).
- **Capa de Almacenamiento**: Almacena los datos de forma óptima según su tipología: estructurados, semiestructurados o no estructurados. Para cubrir diferentes arquitecturas de Lake House, Data Lake o Data Warehouse se pueden emplear bases de datos relacionales u otras tecnologías de almacenamiento, como object storage o una base de datos NoSQL. Esta capa soporta la administración de catálogos de datos y esquemas y facilita la gobernanza de los datos.
- **Capa de Procesamiento**: Se encarga de las transformaciones necesarias sobre los datos para que puedan almacenarse en el modelo de datos correcto, con la calidad de datos y transformaciones necesarias. El procesamiento puede ser batch o en streaming.
- **Capa de Orquestación**: En esta capa podemos encontrar la planificación y coordinación de los procesos que intervienen en el ciclo de vida del dato (pipelines).
- **Capa de Explotación**: Permite al usuario final el análisis, consulta y consumo de los datos. Estos se pueden consumir de diferentes maneras: compatibilidad con SQL estándar, consultas interactivas mediante herramientas de autoservicio BI (informes, cuadros de mando,...), desde una aplicación mediante API, analítica avanzada (análisis predictivo, series temporales, análisis big data, machine learning,..) y estará preparada para escenarios de Inteligencia Artificial.
- **Capa de Plataforma**: De manera transversal se ofrecen capacidades de seguridad, gestión de identidades, cumplimiento normativo GDPR, cifrado de datos, auditoría de accesos, control y optimización de costes, integración con CI/CD y automatización.

Tipologías de servicio

Quienes se subscriban a este servicio podrán optar por tres tipos de servicio en base a la **criticidad de las iniciativas** y que se verán reflejadas en:

- las configuraciones de los servicios contratados: configuración de la arquitectura, disponibilidad servicios MultiAZ (Availability Zone) sobre la misma región, políticas de copias de seguridad y restauración, replicación de datos, garantías y SLAs
- el horario de soporte avanzado ante incidencias, 10x5 o 24x7.

- **BatData Crítico (entorno PRO, 24x7)**

Esta modalidad de servicio se ofrecerá a clientes o entidades que por la complejidad o criticidad de sus iniciativas necesiten para los entornos productivos, un soporte avanzado 24x7 sobre los servicios de BatData. Cualquier cliente que contrate este servicio, además, debe disponer de 24x7 en su propio equipo, ya que si no va a ser imposible la resolución de fallos derivados de código desarrollado por cliente.

- **BatData Menos Crítico (entorno PRO, 10x5)**

Este servicio es ofrecido a cliente o entidades que no consideren necesario tener un soporte avanzado de resolución de incidencias 24x7.

- **BatData No Crítico (entorno No PRO, 10x5)**

Modalidad de servicio asociado a entornos no productivos.

Servicios ofrecidos por categorías

En la siguiente tabla se enumeran los servicios ofrecidos agrupados en diferentes categorías para el servicio de BatData:

Categorías	Servicios
Onboarding	Gestión y entrega de cuentas AWS (NoProd y Prod)
	Entrega de documentación referente a la plataforma BatData
	Sesión inicial de buenas prácticas en la plataforma BatData
Consultoría	Consultoría inicial para la migración/creación de iniciativas
	Consultoría continua para la migración/creación de iniciativas
Operación	Gestión de configuración de CMDB
	Gestión de solicitudes disponibles en el catálogo de peticiones de ServiceNow
	Gestión de incidencias en la plataforma BatData
Monitorización	Registro y gestión de eventos en ITOM
	Monitorización de la disponibilidad de los servicios AWS
	Monitorizaciones estándar sobre rendimiento servicios AWS en la plataforma
	Dashboard para analizar y monitorear los recursos de la plataforma
Automatización	Implementación de CI/CD con GitLab

Control de Costes	Calculadora de APPTIO para previsión de costes en la plataforma
	Dashboard de APPTIO para gestión de costes de la plataforma
	Alertas de costes sobre la plataforma
	Facturación Mensual
Horario	Horario de gestión del servicio: Horario Laboral, 10x5
	Horario del servicio: 24x7

Oferta técnica de servicio de la plataforma.

El servicio se basa en una plataforma cuya arquitectura lógica de lago de datos o datalake se fundamenta en las siguientes capas:

- Ingesta de Datos / Integración
- Almacenamiento
- Procesamiento
- Orquestación
- Explotación de información
- Administración de la Plataforma, Operación, Seguridad, Ciclo de Vida, Automatización, FinOps, etc.

A su vez, estas capas funcionales se fundamentan en servicios cloud que ofrece tanto de manera nativa AWS, como en casos concretos soluciones de marketplace.

Tarificación

La tarificación, por otra parte, dependerá del número de tecnologías usadas, del servicio contratado y de la complejidad de la arquitectura de la iniciativa a dar soporte.

El siguiente cuadro es un ejemplo de las tarifas:

Nivel de Servicio	Talla / Complejidad (Cantidad servicios AWS)	Importe mensual
BatData Menos Crítico 10x5 (NoProd: No Crítico + Pro: Menos Crítico)	Talla S: 3 a 6 servicios	363,28 €
	Talla M: 7 a 10 servicios	726,56 €
	Talla L: Más de 10 servicios	1.453,12 €
BatData Crítico 24x7 (NoProd: No Crítico + Pro: Crítico)	Talla S: 3 a 6 servicios	726,56 €
	Talla M: 7 a 10 servicios	1.453,12 €
	Talla L: Más de 10 servicios	2.906,24 €

Los costes de servicios AWS se consultan en la calculadora:

https://calculator.aws/#/

Nota: Los costes calculados se ven en USD y previo a impuestos.

Servicios de valor añadido.

Además de la tarificación para el servicio recurrente, BatData cuenta con un equipo de profesionales que permite cubrir otras necesidades que puedan disponer las entidades cliente y que se tarificarán a parte en base a tarifas convergentes de perfiles consultor:

- **Servicios de Proyectos o Nuevas Iniciativas de Data & Analytics**: servicios para la gestión y control del proyecto, facilitando la coordinación y comunicación con el equipo del cliente. Se proporciona soporte técnico especializado en el

análisis, diseño, despliegue de la iniciativa, así como se facilita el onboarding a la plataforma, gestionando los procesos de cambio y optimizando el uso de los recursos en la nube (FinOps).

- **Servicios de Construcción de la Plataforma:** durante la fase de construcción, EJIE participará en el diseño, desarrollo e implementación de la plataforma BatData en el cloud de AWS. Asimismo, prestará apoyo en la migración de los diferentes casos de uso a la plataforma implementada.
- **Servicios de Gestión del Servicio:** para garantizar un excelente rendimiento y una alta disponibilidad de la plataforma, se ofrecen servicios que abarcan áreas como la monitorización y el informe del nivel de servicio, la gestión del rendimiento y disponibilidad, la administración de la capacidad, las copias de seguridad y recuperación, la continuidad de los servicios TI, la recuperación ante desastres y la seguridad.
- **Servicios de Operación:** se prestará un servicio de soporte a la plataforma BatData de EJIE en la cual se proporcionará ayuda técnica necesaria en la administración y operación de la plataforma, gestión de incidencias, gestión de problemas y gestión de las diferentes peticiones realizadas.
- **Servicios de difusión, promoción y formación de la plataforma BatData**: en el lanzamiento de cualquier producto es necesario realizar una labor de promoción y difusión de este para que sea conocido por los potenciales clientes. Así mismo, también puede requerir de diferentes niveles de formación: ejecutivo, funcional o especializado-técnico.

– **Servicio de Consultoría Tecnológica Especializada**: se ofrecerá asesoramiento sobre tendencias tecnológicas de Data & Analytics, evaluando la innovación de los servicios actuales de la plataforma EJIE y proporcionando una visión de evolución tecnológica para las aplicaciones existentes y futuras implementaciones.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

5.6 Proyectos

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Desarrollo de aplicaciones	**Línea de servicio** Proyectos
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos
Definición Servicio dedicado a cubrir las necesidades de un cliente a través de la planificación, diseño y desarrollo de un producto a medida o configuración de una solución estándar. El servicio garantizará el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. Como parte del servicio se realizará un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.	
Características – Análisis de las necesidades del cliente y definición del proyecto. – Labores de gestión del proyecto correspondientes a la gestión de entregables, planificación, calidad, recursos y financiera. – Adscripción a los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE. – Aplicación del modelo estándar de aseguramiento de la calidad que garantice los niveles de calidad del producto obtenido.	
Tipologías de servicio – **Plan de sistemas de información**: recoge el modelo completo de informatización de los procesos de negocio gestionados por una entidad. – **Dirección y desarrollo de proyectos**: gestión completa de un proyecto de desarrollo de aplicaciones, desde la captura inicial de necesidades del cliente hasta la implantación de los sistemas obtenidos en los entornos productivos. – **Oficina técnica**: seguimiento del proyecto, y evaluación de la calidad de los productos desarrollados, desde un punto de vista funcional y técnico. – **Proyecto integral**: incluye las tipologías anteriores, de dirección y desarrollo de proyectos, así como la oficina técnica.	

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Mantenimiento de aplicaciones	**Línea de servicio** Proyectos
Responsable Juanjo Villa jj-villa@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos

Definición

Servicio dedicado a la realización de tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de un producto basado en un desarrollo a medida o configuración de una solución estándar, garantizando el cumplimiento de los estándares del Gobierno Vasco y normas internas.

Como parte del servicio se realizará un control de calidad de las aplicaciones, con el objetivo de asegurar la fiabilidad y calidad de los productos que van a ser incorporados a la infraestructura del Gobierno Vasco desde el punto de vista técnico y funcional.

Características

- Labores de gestión del proyecto correspondientes a la gestión de entregables, planificación, calidad, recursos y financiera.
- Realización de tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y normativo, según las necesidades especificadas por el cliente.
- Adscripción a los estándares tecnológicos del Gobierno Vasco y normativa interna de EJIE.
- Aplicación del modelo estándar de aseguramiento de la calidad que garantice los niveles de calidad del producto obtenido.
- Parametrización y configuración de sistemas de mercado que satisfagan los requisitos y necesidades demandados por el cliente.
- Realización de tareas de formación que permitan garantizar que el personal del cliente y de EJIE cuenta con los conocimientos necesarios para la utilización y soporte del producto desarrollado.
- Establecimiento de las estructuras de soporte necesarias y adecuación de los recursos internos de EJIE (sistemas de información, procesos, CMDB, etc.) para la correcta explotación y administración técnica del producto a implantar.
- Realización de peticiones para la implantación de las versiones del producto.
- Gestión y ejecución de los cambios del producto dentro de la infraestructura de EJIE en base a la arquitectura e implantación de versiones sucesivas.
- Verificación del correcto funcionamiento de la aplicación en el entorno de producción de EJIE tanto a nivel técnico como funcional.

Tipologías de servicio

- **Bolsa de horas** para mantenimiento: provisión de un conjunto limitado de horas de personal técnico especializado en tareas de mantenimiento que se van consumiendo a medida que diseñan y despliegan operaciones de cambio sobre un sistema de información en producción.
- **Proyecto de mantenimiento**: proyecto específico planificado, ejecutado y controlado con el objeto de realizar un conjunto preestablecido de operaciones de cambio sobre un sistema de información en producción que finaliza una vez implantados dichos cambios.
- **Mantenimiento por acuerdo de nivel de servicio**: marco de trabajo basado en un acuerdo de nivel de servicio para realizar tareas de mantenimiento sobre un sistema de información en producción.

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Proyectos tecnológicos	**Línea de servicio** Proyectos
Responsable Aritza Iratzagorria a-iratzagorria@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Entes Públicos
Definición El servicio de Proyectos Tecnológicos contemplará el estudio, planificación y realización de proyectos de carácter técnico para el diseño e implantación de soluciones tecnológicas que posteriormente sean empleadas por otros servicios (ej. Desarrollo de Aplicaciones) o adecuen los recursos actuales a las nuevas necesidades de los clientes y de EJIE (ej. actualización de Oracle a una nueva versión).	
Características – Definición y análisis de nuevas soluciones tecnológicas. – Acuerdo para establecer los parámetros de plazos, costes, y calidad del proyecto. – Planificación de la actividad y recursos establecidos para el proyecto. – Preparación de las infraestructuras requeridas. – Implantación base de la nueva solución tecnológica diseñada. – Realización de la documentación, para el soporte de la solución implantada. – Establecimiento de las estructuras de soporte necesarias y adecuación de los recursos internos de EJIE (sistemas de información, procesos, CMDB, etc.) para la correcta explotación y administración técnica del producto a implanta. – Realización del despliegue completo, en la cobertura del ámbito operativo establecido en cada proyecto.	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

5.7 Puesto de trabajo

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Elkarlan	**Línea de servicio** Puesto de Trabajo
Responsable Fernando Ruiz Fernando-ruiz@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Características

El Servicio de Elkarlan es un conjunto de servicios orientados a mejorar la productividad de los empleados públicos del Gobierno Vasco. Estos servicios se entregan a los Clientes de manera paquetizada para dar la respuesta más adecuada a las necesidades de los diferentes perfiles de los usuarios. Ejie puede ofrecer estos servicios de Elkarlan a través de dos modalidades:

- Onpremise. Contempla los siguientes servicios ofrecidos en el cloud de EJIE:
  - Correo electrónico (MS Exchange)

- Cloud SaaS.
  - MS Office 365: se ofrece además la posibilidad de contratar distintos planes del servicio Office 365 ofrecido directamente en la nube de Microsoft:
    - ✓ Exchange On-line
    - ✓ Office365 Enterprise E1
    - ✓ Office365 Enterprise E3
  - Zoom: es un Sistema de videoconferencia o reuniones virtuales (HD) que se puede utilizar desde cualquier dispositivo (Videoconferencia alojada en Zoom (cámara web o teléfono) o desde Hardware físico (salas de conferencias)) y con las funcionalidades:
    - ✓ Chats en vivo
    - ✓ Compartición de pantalla, documentos y escritorios
    - ✓ Grabación de sesiones
    - ✓ La activación de GDPR / HIPAA
    - ✓ Mercado de aplicaciones para integración con aplicaciones terceras.

Tipologías de servicio

- **Correo electrónico**: Este servicio tiene en cuenta los buzones individuales para los usuarios finales del cliente con las direcciones de correo electrónico correspondientes, así como capacidades de colaboración (carpetas públicas, calendarios compartidos, etc).

Parámetros principales	Plus	Standard
Tamaño del buzón	5 GB	1 GB
Recuperación de mensajes (antigüedad de los datos) *	3 meses **	1 semana
Acceso MAPI seguro vía SSL usando Outlook Anywhere (RPC over HTTPs)	√	√
Outlook Web App 2013 (OWA) vía SSL	√	√
Offline OWA	√	√
Acceso a correo con dispositivos móviles via ActiveSync – iPhone, Android, Windows Mobile	√	√

- **Office 365**: EJIE mantiene un sistema colaborativo en Office 365 que ofrece a sus clientes. Office 365 ofrece bajo una misma plataforma varios servicios para la productividad en modo SaaS (Software como Servicio). Desde Elkarlan se plantean escenarios híbridos, en los que los usuarios se encuentran en el cliente y los servicios se alojan en los Datacenter de Microsoft. El consumo de este servicio se realizará de manera exclusiva a través de Internet.

Parámetros principales	Exchange Online	Office 365 Enterprise E1	Office 365 Enterprise E3
	Acceso web al correo electrónico Correo electrónico con buzón de 50 GB	**Versiones online de Office con correo electrónico y conferencias de video** Aplicaciones Office incluidas Correo electrónico con buzón de 50 GB 1 TB almacenamiento ficheros Conferencias de video HD Office Online Team sites	**Todas las características de E1, más herramientas adicionales, protección de la información y comunicaciones unificadas** Aplicaciones Office incluidas Correo electrónico con buzón de tamaño ilimitado. Características avanzadas de correo electrónico Gestión de derechos, prevención de pérdida de datos y opciones de
Aplicaciones Office disponibles para su instalación: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher y OneNote en hasta 5 PCs o Macs por usuario			√
Aplicaciones Office disponibles para su instalación en tabletas y móviles en hasta 5 dispositivos por usuario			√
Versiones online de Office: Word, Excel y PowerPoint		√	√
Almacenamiento de ficheros y compartición de los mismos con 1 TB por usuario		√	√
Correo de tipo empresarial, calendario y contactos con 50 GB por usuario	√	√	√ Buzón ilimitado
Reuniones online ilimitadas con hasta 10.000 participantes			√
Sitio de Intranet con opciones de seguridad personalizadas			√
Red social corporativa como ayuda a los empleados a la colaboración		√	√
Gestión del Trabajo con herramientas que ayudan a los equipos a crear planes, organizarse y asignarse tareas		√	√
Espacio de trabajo basado en el chat de Microsoft Teams		√	√
Búsqueda personalizada en Office 365 usando Office Graph		√	√
Portal de video corporativo		√	√
Gestión de aplicaciones empresarial con Group Policy, Telemetría y Shared Computer Activación			√
Self-service Business Intelligence para descubrir, analizar y visualizar datos en Excel			√
Soluciones de cumplimiento: Archiving, Auditing and eDiscovery.			√
Protección de la información: Rights Management y Data Loss Prevention para correo electrónico		√	√
Microsoft StaffHub		√	√

- **Zoom:** EJIE ofrece un sistema de videoconferencia que permite hacer videollamadas grupales con audio, video o ambas posibilidades a la vez.

Parámetros principales	Zoom básico	Zoom avanzado	Zoom Rooms	Conector de sala de conferencias
Plan de usuario	√	√		
Plan de dispositivo			√	√
Características principales	– Licencia gratuita – Reuniones hasta 40 minutos por reunión – 100 asistentes per meeting – Pizarra 3 incluidos – Chat en equipo – Correo y Calendario – Cliente	– Licencia Enterprise – Reuniones hasta 30 horas por reunión – 500 asistentes per meeting – Pizarra Ilimitado y Plus – Chat en equipo – Correo y Calendario – Cliente – Adicionales SSO, dominios administrados y más – Salas y seminarios web	– Incluye Zoom Whiteboard Plus – Toque una vez para unirse a salas de reuniones – Compartir de forma inalámbrica con un solo clic por proximidad – Uso compartido inalámbrico por varios participantes – Vídeo y audio HD de 720p – Admite hasta 1000 participantes por vídeo o 10 000 espectadores de seminarios web – Cartelería digital ilimitada tanto dentro como fuera de las salas – Pantallas de programación ilimitadas – Administración de salas – Pizarra interactiva táctil y anotación conjunta – Iluminación y controles de entorno de la sala – Admite hasta 10 controladores de sala – Admite hasta 3 pantallas – Admite un número ilimitado de cámaras en la sala – Un clic para unirse a reuniones de terceros – Funciona con hardware de dispositivos y con un ecosistema de hardware abierto – Integración en calendario con Office 365, Google y Exchange – Interfaz de control fácil de usar – Grabación y transcripción de reuniones en la nube	– Conecta los sistemas H.323/SIP con equipos de escritorio, tabletas, dispositivos móviles, Zoom Rooms y otros puntos de conexión H.323/SIP – Funciona con muchos puntos de conexión existentes, incluidos los de Polycom, Cisco, Lifesize y otros – Conector de sala en la nube o local (VM)

Tarifas
Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)	**Línea de servicio** Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Se trata de un servicio de virtualización del puesto de trabajo (*virtual desktops*) de los usuarios finales y de las aplicaciones de negocio a las que acceden en su día a día (*virtual applications*) que está basado en productos de VMWare.

Características

Este servicio podrá ser utilizado desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar, accediendo mediante el usuario corporativo de cada cliente.

El servicio completo de Lekuona que se proporcionará al cliente comprende la puesta en marcha de un conjunto de procesos operacionales (p.e. Cambios & Configuración, Demanda & Capacidad, Rendimiento) que garanticen la gestión eficiente del servicio IT (*IT Service Management - ITSM*) y la calidad del servicio para el cliente. Adicionalmente, como parte de dicha gestión, se controlará el ciclo de vida del servicio Lekuona desde el "onboarding" inicial del cliente hasta el decomisionado / eliminación o fin de la provisión del servicio.

Tipologías de servicio

- Virtualización de Puestos de Trabajo
  - Puesto de Trabajo VDI tipo Instant Clone - No Dedicado, con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad)
  - Puesto de Trabajo VDI tipo Full Clone – Dedicado, con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad)
- Virtualización de Aplicaciones
  - Aplicaciones de negocio virtualizadas y remotizadas por servicios de terminal (Remote Services Desktop Hosts - RDSH), con autenticación al Directorio Activo de Convergencia o al del cliente (entidad)

Sobre estas tipologías se añaden los siguientes módulos opcionales:

- Acceso desde Internet, a través de los servidores UAG.
- Autenticación multifactor (MFA). Autenticación con un segundo factor en el acceso desde Internet, mediante la integración con OKTA

Tarifas

Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Gestión de impresión	**Línea de servicio** Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz Marroquín fernando-ruiz@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición

Se trata de un servicio de provisión de equipamiento de impresión, de los servicios asociados de mantenimiento de averías y configuración, así como la provisión de todos los componentes consumibles de manera que se garantice que los usuarios tengan un entorno de impresión, viable, gestionado y eficiente.

Características

- Provisión de equipamiento. Actividad que proporciona impresoras en modalidad de renting atendiendo a las necesidades del cliente.
    - Transporte de todos los elementos hardware (dispositivos de impresión y todos sus accesorios) y software a las instalaciones.
    - Instalación física de los dispositivos en la ubicación que se determine
    - Provisión de los elementos software necesarios, por ejemplo, drivers o software cliente.
    - Preparar y validar con el personal técnico la entrega del software cliente o controladores y la configuración estándar de los dispositivos necesarios en las estaciones de trabajo.
    - Configuración de los dispositivos cumpliendo los requerimientos de seguridad.
    - Instalación de los accesorios (unidad dúplex, dispositivos de entrada y salida de papel, etc.) de los equipos.
    - Configuración de los módulos de seguridad, autenticación y autorización en los equipos que lleven integrada esta funcionalidad.
    - Incorporación de los dispositivos en la plataforma de gestión definida.
    - Asignación de contraseñas para la configuración remota de los equipos.
    - Validación del correcto funcionamiento del dispositivo una vez instalado.
    - La instalación, retirada y reemplazo de cualquier dispositivo en las instalaciones del Cliente requerirá de la autorización previa de la Entidad para ser realizada.
- Mantenimiento de averías y configuración. Actividad que se encarga de la buena salud del parque de impresión, así como de la atención de los avisos de los usuarios del servicio.
    - Gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios sobre el parque instalado, incluyendo la asistencia técnica 'in-situ' ante averías o cambios cuando sea requerido por la naturaleza de los mismos. Dichas incidencias vendrán por la propia gestión del servicio o por otros proyectos de con impacto en el Servicio. Todo el seguimiento de las incidencias y peticiones deberá utilizar la herramienta de GestiónIT correspondiente.
    - Las incidencias y peticiones las intentará resolver en primer nivel. Si no lo consigue lo escalará al segundo nivel del servicio.
    - La instalación del software de gestión y control de impresión, utilizando para ello una plataforma de gestión multimarca.
    - Gestión de incidencias, problemas y cambios derivados del servicio de monitorización y de control de impresión.
- Provisión de consumibles. Actividad que proporciona los consumibles necesarios de forma proactiva para las impresoras de las que es responsable.
    - Gestión y monitorización proactiva del estado de los consumibles del parque de impresoras del servicio.

• Transporte del consumible a la ubicación donde se encuentra la impresora cuyo consumible tiene que ser sustituido. • Instalación del consumible (pinchado físico). • Gestión del stock de seguridad proporcionado en las ubicaciones que se determinen por parte de la Entidad • Gestión y parametrización de la herramienta de monitorización del servicio. Definición de los umbrales de monitorización de los consumibles.
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio
Tarifas Las tarifas se actualizan en **Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos**

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Puesto gestionado	**Línea de servicio** Puesto de trabajo
Responsable Fernando Ruiz fernando-ruiz@ejie.eus	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas

Definición
Servicio dedicado a proporcionar a las personas usuarias los recursos tecnológicos necesarios para la realización de sus actividades diarias en su puesto de trabajo, atendiendo a las necesidades de cada entidad cliente y cumpliendo en todo momento con las políticas y normas de uso especificadas por cada entidad consumidora del servicio.

Características

- Provisión de equipamiento microinformático (PCs, monitores, portátiles, impresoras, escáneres, …), en modalidad de arrendamiento (renting)
- Gestión de garantías, mantenimiento, y retirada del equipamiento una vez finalizado el contrato de renting, garantizando unos criterios técnicos y ambientales establecidos, y realizándose de manera respetuosa con el medio ambiente.
- Instalación, soporte y mantenimiento presencial del equipamiento microinformático que la persona usuaria tenga asociada a su puesto de trabajo, asegurando que el funcionamiento del equipamiento es el correcto en todo momento, y realizando las intervenciones técnicas necesarias para resolver cualquier anomalía detectada.
- Gestión integral centralizada y mantenimiento de la plataforma de software base instalada en los equipos informáticos, así como cualquier otro software dentro del catálogo de software homologado, asegurando su funcionamiento adecuado en el equipamiento informático y buscando su mejora y evolución.
- Se incluye el despliegue y actualización en el puesto de usuario de soluciones de seguridad, antivirus, parches y versiones de sistema operativo, así como toda intervención con intención de restaurar, mediante configuración, software o firmware, la normal operativa de un elemento.

Cada Entidad suscrita al servicio puede adoptar diferentes modalidades en cuanto a combinaciones de características técnicas y de soporte, en función de sus necesidades específicas.
En cuanto a **características técnicas** de gestión se estructuran principalmente en torno a dos enfoques: el Puesto Tradicional y el Puesto Moderno. Ambos modelos permiten adaptar el entorno tecnológico al grado de digitalización, movilidad y control que requiera cada organización.

Puesto Tradicional
Este modelo responde al enfoque clásico de gestión de entornos informáticos dentro de una red corporativa controlada. Sus principales características son:

- Dependencia de la red corporativa.
- Gestión mediante herramienta en LAN.
- Instalación presencial o asistida.
- Uso de plantillas e imágenes estándar.
- Mayor control en entornos cerrados.
- Actualizaciones y parches desde servidores locales.

Puesto Moderno

Este enfoque responde a las nuevas necesidades de movilidad, flexibilidad y trabajo en la nube. Sus principales características son:

- Gestión basada en la nube mediante herramienta SaaS.
- Independencia de la red corporativa.
- Despliegue sin intervención presencial (Autopilot).
- Sin uso de imágenes estándar (configuración dinámica).
- Actualizaciones automáticas desde la nube.

Mayor flexibilidad y escalabilidad

Tipologías de servicio

- **Puesto Gestionado (offering)**: Servicio integral de puesto de trabajo que incluye la provisión de equipamiento microinformático en modalidad de renting, así como su gestión, mantenimiento y retirada conforme a criterios técnicos y ambientales. Se presta soporte, instalación y mantenimiento presencial del equipamiento asociado al puesto del usuario, garantizando su correcto funcionamiento.
  Incluye la gestión centralizada y el mantenimiento del software base y del catálogo de software homologado.
  Contempla el despliegue, actualización y restauración de soluciones de seguridad, sistema operativo y parches necesarios para asegurar la operativa normal.

- **Puesto Hezkuntza:** Servicio integral para la provisión y gestión de los dispositivos tecnológicos puestos a disposición del alumnado de educación secundaria y bachillerato como apoyo al proceso educativo. Los dispositivos se gestionan mediante plataformas modernas.

- **Mantentze Hezkuntza**: Servicio integral de soporte al parque de equipos y sistemas informáticos de diversa tipología, adquiridos a través de distintos mecanismos (compra centralizada, compra directa por centro, encomiendas a EJIE, renting o subvenciones, entre otros), destinado a cubrir las necesidades de los centros educativos públicos no universitarios.

Tarifas

Las tarifas se actualizan en Anexo I: Tarifas vigentes a aplicar en los Encargos

5.8 Otros servicios

FICHA DE SERVICIO	
Nombre del servicio Servicios a medida	**Línea de servicio** Otros servicios
Responsable Comité de Dirección de EJIE	**Clientes** – Dirección de Estrategia Digital – Dptos. de Gobierno – Organismos Autónomos – Entes Públicos – Sociedades Públicas
Definición Dentro de Servicios a medida se engloban todos aquellos servicios asociados a las necesidades particulares de un cliente y que no pueden ser cubiertas por otros servicios del catálogo. Son creados de forma específica para un cliente y se retiran una vez finaliza su periodo de prestación. En caso de que un servicio a medida pueda ser reutilizado, la Dirección de EJIE, apoyada por otros roles, evaluará su incorporación dentro del Catálogo de Servicios, siguiendo los procesos establecidos para ello	
Características – Identificación de la necesidad de un nuevo servicio no contemplado en el catálogo, según los requerimientos proporcionados por el cliente – Formalización de un proyecto para la creación del servicio – Definición y diseño de una solución que satisfaga las necesidades del cliente y se transforme en un servicio una vez construida – Implantación, mantenimiento y soporte del servicio, asegurando que las condiciones de prestación cumplen con los requerimientos del cliente – Prestación del servicio por un periodo de tiempo establecido y renovación periódica del mismo según se establezca en el acuerdo definido entre EJIE y cliente – Retirada del servicio una vez finalizado su periodo de prestación – Posible consolidación del Servicio a medida como un servicio del catálogo si la Dirección de EJIE y el resto de roles participantes (Responsable de Servicios de TI, Responsable del Servicio, etc.) consideran que puede ser reutilizado	
Tipologías de servicio Este servicio no cuenta con Tipologías de Servicio	

6 Acuerdos de nivel de servicio

Como compromisos globales se establecen:

- Tratar todas las evaluaciones de las encuestas de satisfacción inferiores a 5 (sobre 10) como no conformidades del sistema de gestión de calidad
- Tratar todas las reclamaciones formalmente presentadas como no conformidades del sistema de calidad y proporcionar una respuesta con las conclusiones de su análisis antes de un mes
- Tratar todos los incumplimientos de los ANS establecidos como no conformidades del sistema de calidad y gestionar la eliminación de las causas de no conformidad hasta su cierre definitivo

6.1 Asistencia técnica y consultoría

6.1.1 Asistencia técnica

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.1.2 Consultoría

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2 Comunicaciones y seguridad

6.2.1 Conectividad sede

Id.	Descripción	ANS
A-CWAN-01	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Conectividad WAN	≥ 90,00

6.2.2 SMS Gestionado

Id.	Descripción	ANS
A-SMSG-01	% de disponibilidad del servicio de SMS gestionado	≥ 99,00

6.2.3 Voz

Id.	Descripción	ANS
A-VOIP-01	% de disponibilidad de la infraestructura de Telefonía IP	≥ 99,00
A-VOIP-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Telefonía IP	≥ 85,00
A-VOIP-03	% de peticiones usuario resueltas en plazo del servicio de Voz	≥ 80,00
A-VOIP-04	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio Telefonía IP	≥ 90,00

6.2.4 Comunicaciones móviles

Id.	Descripción	ANS
A-COMV-03	% de disponibilidad del servicio de comunicaciones móviles	≥ 99,00
A-COMV-04	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de comunicaciones móviles	≥ 85,00
A-COMV-05	% de peticiones usuario resueltas en plazo del servicio de Comunicaciones móviles	≥ 85,00

6.2.5 Video

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.2.6 Infraestructura LAN y Wifi

Id.	Descripción	ANS
A-CNCT-01	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Red de acceso (Infraestructura LAN y WIFI)	≥ 80,00
A-CNCT-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Red de acceso (Infraestructura LAN y WIFI)	≥ 85,00

6.2.7 Protección de identidades y accesos

Id.	Descripción	ANS
A-NVGC-01	% de disponibilidad del servicio de Navegación Web (PIA)	≥ 98,00
A-NVGC-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Navegación (PIA	≥ 80,00
A-NVGC-03	% de peticiones usuario resueltas en plazo del servicio de Navegación (PIA)	≥ 70,00
A-NVGC-04	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio Navegación Web Segura	≥ 90,00
A-NVGC-05	% de disponibilidad del servicio de Acceso Remoto Seguro (PIA)	≥ 99,00
A-NVGC-06	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Acceso Remoto Seguro (PIA)	≥ 80,00
A-NVGC-07	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Acceso Remoto Seguro (PIA)	≥ 70,00
A-NVGC-08	% de disponibilidad del servicio de Acceso LAN Wifi Seguro (PIA)	≥ 99,00
A-NVGC-09	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Acceso LAN-WIFI Seguro (PIA)	≥ 70,00
A-NVGC-10	% de disponibilidad del servicio de Concienciación CiberSeguridad (PIA)	≥ 80,00

6.2.8 Protección de Aplicaciones, Infraestructuras y EndPoint

Id.	Descripción	ANS
A-PAIE-01	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Correo Seguro (EMAIL)	≥ 70,00
A-PAIE-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Firewall (FW)	≥ 70,00
A-PAIE-03	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de WAF	≥ 70,00

6.2.9 Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada.

Id.	Descripción	ANS
A-SSOC-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Gestion de Amenazas y Vulnerabilidades	≥ 80,00

6.3 Infraestructuras

6.3.1 Housing

Id.	Descripción	ANS
A-HOUS-01	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio Housing	≥ 85,00

6.3.2 IaaS

Id.	Descripción	ANS
A-IAAS-01	% de disponibilidad de los clusters de propósito general del servicio IaaS	≥ 99,00
A-IAAS-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio IaaS	≥ 82,00
A-IAAS-03	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio IaaS	≥ 90,00
A-IAAS-04	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio IaaS	≥ 90,00

6.3.3 Backup Zaintza

Id.	Descripción	ANS
A-BZAI-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Backup Zaintza	≥ 90,00
A-BZAI-03	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio Backup Zaintza	≥ 75,00
A-BZAI-04	% de disponibilidad servicio Backup Zaintza-Repositorio infraestructura	≥ 97,00
A-BZAI-06	% de disponibilidad servicio Backup Zaintza-Agentes backup	≥ 97,00

6.3.4 Almacenamiento (STaaS)

Id.	Descripción	ANS
A-ALMN-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Almacenamiento (STaaS)	≥ 80,00
A-ALMN-03	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio Almacenamiento Compartido NAS (CIFS y NFS)	≥ 80,00
A-ALMN-04	% de incidencias de infraestructuras resueltas en plazo en el servicio Almacenamiento Compartido S3	≥ 80,00
A-ALMN-05	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Almacenamiento Compartido NAS (CIFS y NFS)	≥ 80,00
A-ALMN-06	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Almacenamiento Compartido S3	≥ 80,00
A-ALMN-07	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Almacenamiento de Bloque	≥ 80,00
A-ALMN-08	% de disponibilidad de los sistemas NAS STaaS	≥ 98,00
A-ALMN-09	% de disponibilidad de los sistemas S3 STaaS	≥ 98,00

6.4 Personas usuarias

6.4.1 Gestión de identidades y accesos

Id.	Descripción	ANS
A-GIAM-01	% de peticiones usuario resueltas en plazo del servicio de IAM	≥ 70%
A-GIAM-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de IAM	≥ 90%
A-GIAM-03	% de disponibilidad de identidades administradoras	≥ 97,00
A-GIAM-04	% de disponibilidad de identidades gestionadas	≥ 97,00
A-GIAM-05	% de disponibilidad de identidades Cloud	≥ 97,00

6.4.2 Atención a personas usuarias

Id.	Descripción	ANS
A-ATUS-01	% de llamadas abandonadas	≤ 15%
A-ATUS-02	% de llamadas atendidas en 20 segundos	≥ 80%
A-ATUS-03	% de incidencias usuario resueltas en menos de 4 horas del servicio Atención a Personas Usuarias	≥ 75
A-ATUS-04	% de incidencias usuario resueltas en menos de 24 horas del servicio Atención a Personas Usuarias	≥ 80
A-ATUS-05	% de incidencias usuario resueltas en primer nivel del servicio Atención a Personas Usuarias	≥ 55
A-ATUS-06	% de incidencias usuario resueltas en el plazo en el servicio Service Desk Advanced	≥ 80
A-ATUS-07	% de incidencias usuario resueltas en el plazo en el servicio Service Desk Basic	≥ 80
A-ATUS-08	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Service Desk Basic	≥ 60

6.5 Plataformas

6.5.1 Hosting

Id.	Descripción	ANS
A-HOST-01	% de disponibilidad para servicios de Hosting Misión Crítica	≥ 97,00
A-HOST-02	% de disponibilidad para servicios de Hosting Crítico	≥ 96,00
A-HOST-04	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting	≥ 70,00
A-HOST-05	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting Avanzado	≥ 85,00
A-HOST-06	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting Básico	≥ 75,00
A-HOST-07	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Hosting Medio	≥ 85,00

6.5.2 Plataforma analítica de datos - BatData

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6 Proyectos

6.6.1 Desarrollo de aplicaciones

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6.2 Mantenimiento de aplicaciones

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.6.3 Proyectos tecnológicos

No se han acordado niveles de servicio estándar.

6.7 Puesto de trabajo

6.7.1 Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)

Id.	Descripción	ANS
A-ELKN-01	% de disponibilidad del servicio Elkarlan	≥ 98,00
A-ELKN-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Elkarlan	≥ 82,00

6.7.2 Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)

Id.	Descripción	ANS
A-ESCV-01	% de disponibilidad del servicio Lekuona	≥ 98,00
A-ESCV-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio Lekuona	≥ 82,00

6.7.3 Gestión de impresión

Id.	Descripción	ANS
A-IMPR-01	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Impresión	≥ 80,00
A-IMPR-02	% de peticiones de usuario resueltas en plazo del servicio de Impresión	≥ 60,00
A-IMPR-03	% de disponibilidad del servicio Impresión PPI	≥ 98,00

6.7.4 Puesto gestionado

Id.	Descripción	ANS
A-PGES-02	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Puesto Gestionado	≥ 80,00
A-PGES-03	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Puesto Hezkuntza	≥ 40,00
A-PGES-04	% de incidencias usuario resueltas en plazo del servicio de Mantentzen Hezkuntza	≥ 60,00

6.8 Otros servicios

6.8.1 Servicios a medida

No se han acordado niveles de servicio estándar.

7 Seguridad de la información y cumplimiento ENS

EJIE provee los servicios de su catálogo con una certificación de conformidad con las exigencias del Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), para sistemas de información de categoría MEDIA, salvo ciertas excepciones y con algunas condiciones que se indican a continuación:

Servicio	Categoría ENS proporcionada por EJIE	Observaciones
Asistencia técnica	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Consultoría	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Conectividad sede	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
SMS gestionado	ALTA	Categoría provista por el proveedor
Voz	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Comunicaciones móviles	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Protección de, Infraestructuras, Aplicaciones y EndPoint	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Protección de identidades y accesos	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Servicio de videoconferencia	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Infraestructura LAN y Wifi	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Housing	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
IaaS	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida La responsabilidad de la seguridad de la información de los activos que conforman y soportan el “Servicio de Máquina Virtual” será compartida entre EJIE y el cliente, siendo responsable el cliente de lo que se instale en los servidores.
Backup Zaintza	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Almacenamiento (STaaS)	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida

Servicio	Categoría ENS proporcionada por EJIE	Observaciones
Hosting	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida que, solo será viable en las tipologías del servicio Hosting Avanzado o en opciones Premium Las modalidades de Hosting Básico y Medio provistas por EJIE sólo cubrirán exigencias ENS para sistemas de información de categoría MEDIA. Será responsabilidad del cliente la incorporación de medidas de seguridad adicionales en caso de querer usar el Hosting básico o el medio como soporte a sistemas de categoría ALTA
Desarrollo de aplicaciones	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Mantenimiento de aplicaciones	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Proyectos tecnológicos	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona)	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Gestión de impresión	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Puesto gestionado	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Servicios de colaboración y comunicación (Elkarlan)	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Monitorización y Respuesta de Seguridad Avanzada	MEDIA	Este servicio se considera que es una medida de seguridad que el cliente aplica para cumplir con un nivel de seguridad superior
Plataforma BDaaS - BigData como servicio	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Gestión de identidades y accesos (IAM)	MEDIA	La conformidad del servicio con sistemas de información de categoría ALTA requerirá la ejecución de un proyecto a medida
Atención a Usuarios	MEDIA	No se provee para categoría ALTA
Servicios a medida	Cualquier requisito de cumplimiento ENS requiere valoración independiente	